

Regulamento Interno de Funcionamento da Gestão de Reclamações de Tomadores de Seguros, Segurados, Beneficiários ou Terceiros Lesados

Artigo 1º

Objecto

O presente documento tem por objecto estabelecer um conjunto de normas e procedimentos que, no cumprimento das disposições legais, devem ser observadas na gestão das reclamações apresentadas pelos tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados.

Artigo 2º

Definição de Reclamação

1. Considera-se reclamação qualquer manifestação de discordância em relação a posição assumida pela Empresa de Seguros ou de insatisfação em relação aos serviços prestados por esta, bem como, qualquer alegação de eventual incumprimento, apresentada pelos tomadores de seguro, segurados, beneficiários ou terceiros lesados.
2. Não se consideram reclamações as participações que integram o processo de negociação contratual, as comunicações inerentes ao processo de regularização de sinistros e eventuais pedidos de informação ou esclarecimento.

Artigo 3º

Gestão de Reclamações

1. Os tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, podem apresentar reclamações à PSN Previsión Sanitaria Nacional ou ao respectivo Provedor.
2. A gestão de processo de reclamação não acarreta qualquer custo ou encargo para o reclamante.
3. As respectivas reclamações deverão ser tratadas pelo departamento de gestão de reclamações.

Artigo 4º

Forma das Reclamações

1. As reclamações dirigidas à PSN Previsión Sanitaria Nacional ou ao Provedor do Cliente, a considerar para efeito deste regulamento, são, única e exclusivamente, as que revistam a forma escrita.
2. Deverão ter os seguintes requisitos mínimos para serem aceites:
 - a. apresentação por escrito ou por qualquer outro meio do qual fique registo escrito ou gravado;
 - b. nome completo do reclamante e, caso aplicável, da pessoa que o represente;
 - c. qualidade do reclamante, designadamente de tomador de seguro, segurado, beneficiário ou terceiro lesado ou de pessoa que o represente;
 - d. dados de contacto do reclamante e, se aplicável, da pessoa que o represente;
 - e. descrição dos factos que motivaram a reclamação, com identificação dos intervenientes e da data em que os factos ocorreram;
 - f. data e local da reclamação.
3. No tratamento a dar às reclamações distinguir-se-ão as reclamações exaradas em livro de reclamações, das efectuadas por qualquer outro meio do qual fique registo escrito, considerando as disposições legais específicas aplicáveis ao Livro de Reclamações.

Artigo 5º

Registo das Reclamações

Todas as reclamações serão objecto de registo no respectivo programa a efectuar pelo departamento de registo de reclamações.

Artigo 6º

Livro de Reclamações

1. Sempre que seja solicitado o Livro de Reclamações, este deverá ser imediatamente disponibilizado, sem qualquer reserva ou questão.
2. No acto da disponibilização será unicamente questionado se conhece o regime aplicável e, em caso negativo, serão prestados os esclarecimentos necessários ao correcto preenchimento da respectiva reclamação, bem como os trâmites legais da respectiva reclamação, nos termos do nº seguinte.

3. Para que a reclamação possa produzir os seus efeitos terá de obrigatoriamente:
 - a. ter preenchidos os campos de identificação e endereço;
 - b. ser assinada pelo reclamante;
 - c. ser entregue o original ao autor da reclamação, ficando a outra via confiada à PSN, que a remeterá à Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões (Instituto de Seguros de Portugal), não podendo a terceira via ser destacada do Livro;
 - d. informar-se o subscritor da reclamação que, se o desejar, pode remeter o seu próprio exemplar ao Instituto de Seguros de Portugal.
4. No prazo de 2 dias úteis, anexar todos os documentos relevantes para apreciação e remetê-los para o departamento de gestão de reclamações em Lisboa, capeados pela via destinada ao ISP.
5. O departamento de gestão de reclamações, no prazo de 2 dias após a recepção da reclamação e dos documentos, procederá à abertura do processo de reclamação, instruirá o mesmo e informará o Mandatário Geral.
6. O departamento de gestão de reclamações, no prazo máximo de 4 dias úteis, se necessário e/ou possível, tomará decisão sobre o objecto da reclamação, que será comunicada ao subscritor pela via mais expedita.
7. Caso o objecto da reclamação não deva ou possa ser objecto de qualquer decisão, será por igual modo comunicado ao autor que a reclamação foi remetida ao Instituto de Seguros de Portugal, nos termos legais.
8. No prazo máximo de 10 dias úteis a contar da data da reclamação exarada no livro, a via destacável que nos ficou confiada será enviada ao ISP através do e-mail: livrodereclamacoes.@isp.pt
9. O envio ao ISP deverá ser acompanhado de fotocópias de toda a documentação relevante para melhor apreciação do processo, Inclui-se cópia da comunicação com a decisão da PSN que eventualmente se tenha feito em resposta.
10. No caso da existência de pedidos de informação ou esclarecimentos por parte da Autoridade de Supervisão, em processo que se encontre em curso, as comunicações com o ISP deverão ser efectuadas para o e-mail indicado pelo responsável pela respectiva gestão do processo no ISP.

Artigo 7º

Reclamações sem recurso a Livro de Reclamações

1. As reclamações escritas ou electrónicas, sem recurso ao Livro de Reclamações, podem ser de 2 naturezas: sem especificação de destinatário, ou especificando destinatário, nomeadamente Administração ou Directores Centrais da PSN ou Mandatário geral da Sucursal.
2. Nas situações em que não especificarem o seu destinatário, deverá de imediato ser dado conhecimento hierárquico da mesma, competindo ao responsável do serviço ou área funcional, recolher todos os dados indispensáveis à análise da reclamação.
3. Caso a reclamação seja procedente e esteja dentro da sua capacidade de decisão, o responsável do serviço ou área funcional, comunicará ao seu autor a nossa aceitação, pelo processo mais expedito (carta ou correio electrónico, sem prejuízo do eventual contacto pessoal para acelerar o conhecimento da decisão da PSN). Este procedimento será efectuado no prazo de 2 dias úteis.
 - a. Imediatamente após o procedimento anterior, o processo – reclamação e cópia dos documentos relevantes – será enviado ao departamento de gestão de reclamações, para conhecimento, registo e arquivo.
4. No caso de a instância hierárquica imediata considerar improcedente a reclamação, ou esta exceder a sua capacidade de decisão, transmiti-la-á ao departamento de gestão de reclamações no prazo máximo de 2 dias úteis, com todas as informações que sejam indispensáveis à análise da reclamação.
5. Mantendo-se, nesta instância, a perspectiva de improcedência, será o processo presente ao Mandatário Geral da Sucursal, para decisão final no prazo máximo de 5 dias úteis.
6. Sem prejuízo de prazos mais curtos que se mostrem aconselháveis, de acordo com o tipo de assunto, a nossa posição será assumida e comunicada no prazo máximo de 5 dias úteis.
7. Nas situações em que se especifique destinatário para a reclamação, nomeadamente Administração ou Directores Centrais da PSN ou Mandatário Geral da Sucursal, será dado imediato conhecimento ao responsável do serviço do teor da reclamação.
8. Salvo instruções específicas que sejam transmitidas pelo(s) destinatário(s), que prevalecerão, serão aplicados os procedimentos descritos no ponto 2. para instrução do processo, que será concluído no prazo máximo de 2 dias úteis e apresentado ao destinatário para decisão final.

Artigo 8º

Reclamações dirigidas ao Provedor do Cliente

As reclamações dirigidas ao Provedor do Cliente serão de imediato transmitidas ao departamento de gestão de reclamações. Compete a este serviço instruir o processo e aplicar o Regulamento do Serviço de Provedoria do Cliente.

Artigo 9º

Reclamações recebidas do Provedor do Cliente

As reclamações que sejam recebidas directamente do Provedor do Cliente, serão tratadas pelo departamento de gestão de reclamações, que instruirá o processo e que aplicará o Regulamento do Serviço de Provedoria do Cliente.

Artigo 10º

Reclamações recebidas do ISP

As reclamações que sejam recebidas directamente do ISP, serão tratadas pelo departamento de gestão de reclamações, que instruirá o processo com observância de prazos eventualmente estabelecidos pela Autoridade de Supervisão.