INFORMA
Business by Data

Política de Gestão de Reclamações

Versão Pública

dun & bradstreet
WORLDWIDE NETWORK

cesce

INFORMA
Business by Data

Índice

1. Objetivo e conceito de reclamação 3
2. Modelo organizacional de gestão de reclamações 3
3. Canais e requisitos de apresentação 4
4. Registo, classificação e encaminhamento 4
5. Prazos 5
6. Acesso à informação e documentação da reclamação 6
7. Registo, arquivo e conservação 6
8. Direito de recurso a outras instâncias 6
9. Reporte à ASF 7
10. Divulgação pública da informação sobre reclamações 7
11. Aprovação, divulgação e revisão da Política 7

1. Objetivo e conceito de reclamação

A presente política estabelece os princípios, a organização e os procedimentos aplicáveis à gestão das reclamações apresentadas pelos tomadores de seguros, segurados, beneficiários e terceiros lesados (adiante designados, em conjunto, "Clientes") relativas a atos ou omissões da Informa D&B enquanto agente de seguros, dando cumprimento ao artigo 24.º, n.º 1, alínea u), e ao artigo 28.º do Regime Jurídico da Distribuição de Seguros e de Resseguros, aprovado pela Lei n.º 7/2019, de 16 de janeiro ("RJDSR"), e aos artigos 34.º e seguintes da Norma Regulamentar n.º 13/2020-R, de 30 de dezembro.

Para este efeito, considera-se reclamação a manifestação de discordância em relação a posição assumida pela Informa D&B, ou de insatisfação em relação aos serviços por esta prestados, bem como qualquer alegação de eventual incumprimento, apresentada por um Cliente.

Não se consideram reclamações, para efeitos deste documento:

- As declarações integradas no processo de negociação contratual;
- As interpelações para cumprimento de deveres legais ou contratuais;
- As comunicações inerentes ao processo de regularização de sinistros;
- Os pedidos de informação ou esclarecimento.

2. Modelo organizacional de gestão de reclamações

A Informa D&B instituiu um ponto centralizado de receção e resposta, devidamente identificado a nível interno e externo, garantindo total acessibilidade aos reclamantes:

- Reclamações relativas à atividade Informa: ponto centralizado no SAC Inbound Informa, sob coordenação do Diretor de Customer Experience;
- Reclamações relativas à atividade eInforma: ponto centralizado no SAC Inbound eInforma, sob coordenação do Diretor de Customer Experience.

A gestão de reclamações não pode acarretar quaisquer custos ou encargos para o reclamante, é conduzida de forma imparcial, e os colaboradores nela intervenientes possuem idoneidade e qualificação profissional adequadas. Sempre que se identifique uma situação suscetível de configurar um conflito de interesses, a mesma é comunicada ao Responsável de Conformidade para avaliação e decisão sobre a intervenção de outro colaborador no tratamento do processo.

Independentemente do modelo organizacional instituído, todas as áreas e colaboradores da Informa D&B disponibilizam a informação necessária ao exercício da gestão de reclamações, sempre que solicitada.

Esta política de gestão de reclamações não substitui outros procedimentos ou requisitos internos de organização da Informa D&B, os quais poderão ser aplicáveis simultaneamente,

em conformidade com os procedimentos de organização interna definidos pela Informa D&B em cada momento.

3. Canais e requisitos de apresentação

As reclamações podem ser apresentadas pelos Clientes através dos seguintes canais:

- Por e-mail, para apoio@informadb.pt;
- Por telefone (com gravação da chamada), através do número 808 29 30 29;
- Por correio, para Largo Jean Monnet 1, 1.º piso, 1250-130 Lisboa;
- Presencialmente, através do Livro de Reclamações físico, sob a alçada dos Serviços Administrativos, disponível no(s) respetivo(s) estabelecimento(s);
- Através do Livro de Reclamações eletrónico, disponível em www.livroreclamacoes.pt.

Sempre que possível, as reclamações devem conter, pelo menos, os seguintes elementos:

- Nome completo do reclamante (e da pessoa que o represente, se aplicável);
- Qualidade em que reclama (tomador de seguro, segurado, beneficiário ou terceiro lesado);
- Dados de contacto do reclamante (e da pessoa que o represente, se aplicável);
- Número do documento de identificação do reclamante;
- Descrição dos factos, com identificação dos intervenientes e da data da sua ocorrência, exceto se manifestamente impossível;
- Elementos adicionais que o reclamante considere necessários para a gestão da reclamação;
- Data e local da reclamação.

A receção de cada reclamação é acusada ao reclamante em prazo não superior a 5 dias úteis a contar da respetiva receção pela Informa D&B. Sempre que a reclamação apresentada não inclua os elementos necessários à sua gestão, a Informa D&B dá conhecimento desse facto ao reclamante, convidando-o a suprir a omissão.

4. Registo, classificação e encaminhamento

1. As reclamações e os pedidos de apoio são registados, respetivamente, em Salesforce ou em OTRS, sendo numerados sequencialmente e classificados de acordo com a tipologia definida internamente e com a estrutura fixada pela ASF.
2. O SAC Inbound classifica e tipifica o contacto como pedido de apoio ou reclamação, registando toda a informação pertinente e procurando identificar as causas do contacto, avaliando eventual reincidência.
3. Sempre que necessário, a reclamação é encaminhada para a área funcional ou técnica mais adequada, mantendo-se o pedido em aberto até obtenção de resposta.

4. Quando a reclamação eInforma respeitar a conteúdos de relatórios, é encaminhada para o SAC Inbound Informa, sem prejuízo do dever de resposta ao reclamante nos prazos fixados no ponto 5.
5. A área ou o responsável pelo tratamento identifica as causas da reclamação, procede às correções necessárias, define prazos e responsabilidades pelo respetivo tratamento e, quando aplicável, define ações corretivas para evitar a recorrência da causa identificada.

A Informa D&B assegura o tratamento e a análise, numa base contínua, dos dados relativos à gestão de reclamações, de modo a detetar e corrigir problemas recorrentes ou sistémicos, incluindo em processos ou produtos que não sejam diretamente objeto de reclamação.

Se a reclamação apresentada não se reportar à atividade da Informa D&B, esta dá conhecimento desse facto ao reclamante, direcionando a reclamação para a empresa de seguros ou entidade à qual a mesma se reporta, caso a Informa D&B mantenha relação comercial com essa entidade.

5. Prazos

Momento	**Prazo**
Acusação de receção da reclamação ao reclamante	Até 5 dias úteis a contar da receção da reclamação
Comunicação ao reclamante em caso de omissão de elementos essenciais, de impossibilidade de cumprir o prazo de resposta ou de não admissão da reclamação	Até 5 dias úteis a contar da receção da reclamação
Regularização de elementos em falta pelo reclamante, sob pena de não admissão	Até 20 dias úteis a contar da comunicação da omissão
Resposta fundamentada e completa ao reclamante	Até 20 dias a contar da receção da reclamação (ou dos elementos em falta)
Fecho do processo em Salesforce / OTRS	Após envio da resposta ao reclamante

A não admissão de reclamações apenas pode ocorrer quando:

(i) Subsistam omissões essenciais não corrigidas no prazo fixado;
(ii) A matéria seja da competência exclusiva de tribunais ou órgãos arbitrais, ou já se encontre pendente ou decidida por estes;
(iii) Se trate de reiteração de reclamação já respondida sobre a mesma questão; ou
(iv) A reclamação não tenha sido apresentada de boa-fé ou o seu conteúdo seja vexatório.

Em qualquer destes casos, o reclamante é informado, de forma fundamentada, da não admissão.

Caso a Informa D&B opte por admitir uma reclamação que reitere reclamação já apresentada pelo mesmo reclamante em relação à mesma matéria e já respondida, esta é tratada, para efeitos estatísticos, como uma única reclamação, sendo relevante o prazo de resposta à primeira reclamação.

Todas as comunicações da Informa D&B ao reclamante no âmbito da gestão da reclamação são sempre prestadas por escrito, em suporte duradouro (preferencialmente digital), com linguagem clara e adequada ao perfil do reclamante. A resposta final inclui a especificação das disposições legais e contratuais aplicáveis e, caso a resposta não satisfaça integralmente a pretensão do reclamante, são indicadas as opções de que este dispõe para prosseguir o tratamento da sua pretensão, designadamente o recurso à ASF ou a outras instâncias.

6. Acesso à informação e documentação da reclamação

A Informa D&B disponibiliza ao reclamante diretamente envolvido e interessado no objeto da reclamação, mediante pedido, a consulta da informação relativa à gestão da respetiva reclamação e documentação associada, ou o envio de cópia da mesma, em papel ou outro suporte duradouro acessível ao destinatário.

7. Registo, arquivo e conservação

A Informa D&B mantém sistemas eletrónicos seguros de registo da informação relativa à gestão de reclamações e de arquivo da documentação associada, sendo assegurada, em qualquer caso, a conservação mínima de 5 anos exigida pela regulamentação da ASF para os registos de gestão de reclamações.

8. Direito de recurso a outras instâncias

A gestão de reclamações pela Informa D&B não prejudica o direito de o reclamante recorrer, a todo o momento, aos tribunais ou a mecanismos de resolução extrajudicial de litígios, incluindo os relativos a litígios transfronteiriços, nem o direito de apresentar reclamação junto da ASF, designadamente quando não obtenha resposta no prazo de 20 dias ou discorde do sentido da resposta obtida, através de:

- Preenchimento do formulário disponível no Portal do Consumidor da ASF, em www.consumidor.asf.com.pt;
- Por correio postal para: Av. da República, 76, 1600-205 Lisboa.

9. Reporte à ASF

Nos termos e para os efeitos do disposto nos artigos 34.º e seguintes da Norma Regulamentar n.º 13/2020-R, de 30 de dezembro, aplicável à Informa D&B enquanto agente de seguros, a Informa D&B elabora, se e quando aplicável nos termos da regulamentação em vigor, um relatório anual relativo à gestão de reclamações, com referência ao ano anterior, a remeter à ASF até ao final do mês de fevereiro, incluindo elementos estatísticos (por tipologia, prazo médio e máximo de resposta, sentido da resposta) e uma análise qualitativa do processo de gestão de reclamações, com as conclusões extraídas e as medidas implementadas ou a implementar.

10. Divulgação pública da informação sobre reclamações

A presente política de gestão de reclamações é disponibilizada ao público através do sítio da Informa D&B na Internet (www.informadb.pt), bem como, sempre que solicitado, através de entrega ou envio em papel ou outro suporte duradouro.

11. Aprovação, divulgação e revisão da Política

A presente política é aprovada pela Gerência da Informa D&B, nos termos do artigo 36.º, n.º 1, da Norma Regulamentar n.º 13/2020-R, sendo comunicada de forma eficaz a todos os colaboradores e permanecendo permanentemente disponível e acessível em meio de divulgação interno.

A política será revista e atualizada sempre que ocorram alterações à atividade de distribuição de seguros da Informa D&B, ou à legislação e regulamentação aplicável, que careçam de ser refletidas no presente documento.

INFORMA
Business by Data

www.informadb.pt

apoio@informadb.pt

(+351) 808 29 30 29

