

# Procedimento Interno para Tratamento de Reclamações

Porto, 20 de Fevereiro de 2012

Este procedimento tem por objectivo descrever o processo de tratamento de reclamações relativamente ao serviço prestado pela ACCIVE.

Com a implementação deste procedimento é possível identificar oportunidades de melhoria dos serviços que a ACCIVE presta.

As reclamações dos clientes constituem um meio privilegiado para melhorar o nível de serviço da ACCIVE, quer na resposta e resolução das situações apresentadas, quer na definição de procedimentos mais adequados em situações futuras.

O relacionamento com os clientes é efectuado, na quase totalidade, através dos parceiros / agentes da ACCIVE onde são solicitadas propostas e celebrados contratos de seguro nos ramos vida e não vida pelo que, regra geral, as reclamações são primeiramente aí endereçadas e sempre que possível respondidas, devendo cópia quer da reclamação quer da resposta ser enviada para os serviços centrais para validação, acompanhamento e avaliação da qualidade do serviço prestado.

Os serviços centrais intervêm no processo sempre que lhe seja solicitado e nos casos em que o parceiro não esteja a cumprir com o referido no parágrafo anterior ou ainda nos casos em que o tratamento da reclamação seja considerado com incompleto, ineficaz ou insuficiente.

Nos casos em que as reclamações são endereçadas directamente para os serviços centrais são adoptados os seguintes procedimentos de modo a garantir a sua pronta e justa apreciação:

a) Toda a reclamação é encaminhada para o departamento de *Compliance*, que, após ouvir as partes intervenientes no processo e consultar todos os documentos relacionados com a reclamação, apreciará imparcialmente, procedendo à sua resposta.

b) É estabelecido um prazo máximo de quinze dias úteis para resposta ao cliente, sem prejuízo das situações em que se torne necessário consultar outras entidades, situação que deverá ser objecto de informação preliminar ao cliente no prazo máximo acima referido.

c) Os processos de reclamação, os resultados da apreciação, bem como todos os elementos identificativos da mesma deverão ser conservados por um prazo mínimo de cinco anos.

d) Sempre que um cliente da ACCIVE apresente uma reclamação por telefone, deve ser o cliente sensibilizado a apresentar a reclamação por escrito, após o que se procederá de acordo com o estabelecido anteriormente. Mesmo neste caso, deve verificar-se a possibilidade de dar uma resposta imediata ao cliente, satisfazendo assim a causa da reclamação.

Aprovado em reunião do Conselho de Administração a 20 de Fevereiro de 2012

O Conselho de Administração

