

Gestão de reclamações da CICE Portugal – regulamento de funcionamento

A. Modelo organizacional e procedimentos de gestão de reclamações

▪ Modelo organizacional

A unidade de Reclamações e Qualidade de Negócio (Complaints and Business Quality – CBQ) é a unidade organizacional que, dentro da CICE Portugal, possui a responsabilidade pela gestão centralizada de reclamações.

Qualquer questão que seja colocada, por mediadores ou departamentos administrativos que possuam contacto directo com clientes, identificada como uma reclamação ou uma potencial reclamação, serão comunicadas à unidade CBQ através de formulário próprio para o efeito (“Impresso de registo de incidente”).

A unidade de CBQ, após recepção da reclamação ou potencial reclamação, assume propriedade pela gestão da mesma, de acordo com os procedimentos especificados abaixo e utilizando uma aplicação informática especificamente concebida para o efeito.

▪ Procedimentos de gestão de reclamações

Um cliente que pretenda submeter uma reclamação, deverá sempre que possível incluir todos os requisitos mínimos especificados na secção seguinte. Todavia, caso por algum motivo não o faça, a CICE Portugal fará tudo o que estiver ao seu alcance para contactar o cliente, convidando-o a suprir a omissão.

Uma reclamação poderá ser apresentada **por escrito**: por mão própria (nas instalações da Companhia ou através de um mediador autorizado), por mão própria solicitando acesso ao Livro de Reclamações (nas instalações da Companhia), por correio, por email, ou ainda através do formulário de reclamação disponível no site de internet da CICE Portugal (secção conformidade e ética).

A reclamação poderá também ser apresentada **verbalmente**: presencialmente (nas instalações da Companhia ou junto de um dos mediadores autorizados da Companhia), ou através de telefone.

- **Recepção de reclamação através de contacto telefónico**: A reclamação poderá ser recepcionada por qualquer departamento da empresa, desde que a questão seja percebida como se tratando de uma reclamação. Todavia, um cliente que deseje apresentar reclamação poderá solicitar especificamente que a ligação seja transferida para a unidade de reclamações. Caso o atendimento por parte desta unidade não possa ser imediato, poderá ser solicitado ao cliente que indique o seu número de contacto telefónico, de modo a que o possamos contactar mais tarde.

B. Requisitos mínimos e forma de apresentação das reclamações pelos clientes

Requisitos mínimos da Reclamação:

Na reclamação a apresentar pelo cliente, deverá constar:

- a) Nome completo do reclamante e, caso aplicável, do seu representante;
- b) Dados de contacto do reclamante e, caso aplicável, do seu representante;
- c) Referência à qualidade do representante;
- d) Número de documento de identificação do reclamante;
- e) Data e local da reclamação;
- f) Descrição dos factos que motivaram a reclamação, com identificação dos intervenientes e data em que ocorreram, excepto se tal for manifestamente impossível.

A CICE Portugal não recusa, em princípio, a aceitação de uma reclamação, todavia não a poderá considerar completamente válida (não se lhe aplicando os prazos habituais) quando:

- a. Os dados essenciais estejam omissos e impossibilitem a respectiva gestão e que não tenham sido corrigidos;
- b. A reclamação apresentada seja matéria da competência de órgãos arbitrais ou judiciais ou quando a matéria já tenha sido resolvida por aquelas instâncias;
- c. A reclamação já tenha sido apresentada pelo mesmo reclamante relativa à mesma matéria e a mesma já tinha sido respondida pela CICE Portugal;
- d. A reclamação não tenha sido apresentada de boa-fé ou o seu conteúdo seja vexatório;
- e. Se a CICE Portugal tiver conhecimento que a matéria da reclamação apresentada se encontre pendente de resolução de litígio por parte de órgãos arbitrais ou judiciais, esta poderá abster-se de prosseguir a gestão da reclamação.
- f. Sempre que a CICE Portugal Companhia não admita a apresentação duma reclamação pelos motivos acima enumerados, dará conhecimento desse facto ao reclamante, de forma fundamentada e por escrito.

C. Contactos CICE Portugal para efeitos de reclamação:

- Telefone (geral): 21.440.25.00 (pedir ligação à unidade de reclamações)
- Fax: 21.440.25.01
- E-mail: combined.portugal@pt.combined.com
- Website/formulário de reclamação: http://www.combinedinsurance.com.pt/Complaints_Form.php

D. Prazos de resposta

A CICE Portugal compromete-se a fazer tudo ao seu alcance para tratar, gerir e responder a uma reclamação no prazo máximo de 20 dias úteis. Se este prazo não puder ser cumprido, a CICE Portugal informará o reclamante, fundamentando tal impossibilidade e fornecendo nova estimativa relativamente ao prazo de resposta.

A CICE Portugal procurará sempre responder ao reclamante de forma completa e fundamentada, transmitindo o resultado da apreciação da reclamação, através de uma linguagem clara e perceptível.

E. Sistema de registo de informação

A CICE Portugal possui um sistema organizado de registo de informação relacionada com reclamações, assim como um arquivo da documentação adequado, seguro e confidencial.

F. Acesso à informação relacionada com reclamações

Um cliente que tenha apresentado uma reclamação poderá solicitar informações específicas relativamente ao processo em questão, desde que o faça de forma fundamentada e por escrito, e em respeito pela legislação vigente, nomeadamente aquela respeitante à confidencialidade de dados pessoais.

G. Colaboração com o Provedor do Cliente

A CICE Portugal cumpre o dever de colaboração com o Provedor do Cliente por si designado, assim como com os mecanismos de resolução extrajudicial de litígios a que tenha eventualmente aderido.