

ARSEG

Agência Angolana
de Regulação e
Supervisão de Seguros

WORKSHOP

PROCEDIMENTOS NA REGULARIZAÇÃO DOS PROCESSOS DE RECLAMAÇÕES

AO ABRIGO DO AVISO 1/15

Data: 25 de Maio de 2021
Plataforma ZOOM

ÍNDICE

- I. Enquadramento
- II. Motivações
- III. Desenvolvimento
- IV. Recomendações

ARSEG

Enquadramento

ARSEG

No âmbito do artigo 9.º do Decreto n.º 141/13 de 27 de Setembro, que aprova o Estatuto Orgânico, à ARSEG, incumbe:

Praticar todos os actos que se mostrem necessários ou convenientes à regulação, supervisão, funcionamento, controlo e fiscalização da actividades das entidades por si reguladas;

Atender e decidir as reclamações que lhe sejam apresentadas por presumíveis violações das normas do sector e aconselhar sobre as vias do seu atendimento, sem prejuízo das competências dos fóruns apropriados para a resolução de litígios entre as partes contratantes.

ARSEG

Motivações

O objetivo fundamental da supervisão comportamental consiste :

Assegurar que sejam respeitados os princípios de transparência, disciplina, respeito, honestidade e integridade no tratamento de reclamações apresentadas pelos tomadores de seguros, segurados, beneficiários e terceiros lesados.

**A situação
conflitual que
opõe os
operadores de
mercado aos
consumidores
decorre
frequentemente,
entre outras,**

01

Incumprimento das Regras e os Procedimentos a serem observados no tratamento de Reclamações

02

Incumprimento reiterado e relapso das obrigações contratuais por parte dos operadores

03

Interpretação divergente das disposições contratuais pelas partes contratantes (operadores e consumidores)

04

Incorreta interpretação do clausulado contratual por parte do consumidor

05

Incumprimento pontual de uma obrigação contratual por parte do operador

ARSEG

Desenvolvimento

Função dos Seguros

O Seguro é um fator de bem-estar social.

Previne contra incerteza e riscos que a vida proporciona.

Garante aos seus consumidores tranquilidade e segurança.

Comodidade

INTEGRAL CUMPRIMENTO DO CONTRATO DE SEGUROS

“A seguradora se obriga mediante a cobrança de um prémio caso se verifique o evento cujo risco é objecto da cobertura, a indemnizar, dentro dos limites contratados a dano produzido/satisfazer um capital/uma renda ou prestação convencionada”

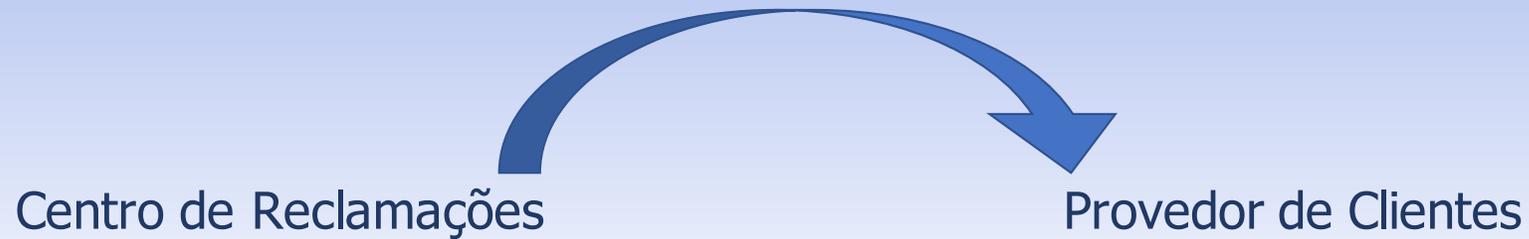
Logo:

- Deve cumprir com os prazos de indemnização determinados no Decreto n.º 02/02, de 11 de Fevereiro;
- Para a prestação indemnizatória deve ser respeitar o conteúdo definido pelas condições contratuais;
- A indemnização fixada em dinheiro, é subsidiária, portanto, só em situações em que não seja possível a reparação dos danos;

Objectivo do Aviso n.º 1/15

- Garantir a uniformização e padronização dos actos a serem observados no tratamento das reclamações;
- Independentemente do modelo organizacional adoptado, os procedimentos devem ser os constantes no Aviso;

Áreas de Tratamento das Reclamações



Os centros de Reclamações devem ser criadas dentro da estrutura de funcionamento da Entidade e actuar como canal de comunicação para a mediação de conflitos.

Devem ser autónomas e actuar sob dependência hierárquica do órgão de administração.

Função do Centro de Reclamações

Recepcionar e verificar o cumprimento dos pressupostos de apresentação de reclamações

Respeitar o prazo de atendimento das reclamações

Instruir o processo de reclamação de acordo com os procedimentos pré-definidos

Manter uma comunicação clara e assertiva, prestando as informações relevantes sobre o andamento do processo

Função do Centro de Reclamações

Apresentar por escrito no prazo de 15 a 20 dias as informações sobre o andamento do processo

Recomendar ao Conselho de Administração, sempre que necessário, medidas correctas ou de aprimoramento dos procedimentos d rotina em face das deficiências identificadas

Sempre que solicitado, reportar à ARSEG, o estado do processo nos prazos indicados

PRAZOS A OBSERVAR NA GESTÃO DE RECLAMAÇÕES

- De acordo com o artigo 10.º do Aviso nº 1/15:

*Acusar recepção até
5 dias, a contar da data
da entrada da
reclamação;*

*Dependendo da
complexidade do caso
15 a 20 dias para
apresentar a resposta;*

*5 dias para remeter
informações ou
esclarecimentos
adicionais solicitados
pelo Provedor do Cliente
ou pela ARSEG.*

Responsabilidades dos Administradores

“O Conselho de Administração é responsável pela implementação e adequada governança dos Centros de Reclamações ”

Logo:

- Deve assegurar a independência entre as áreas de Sinistro e Centro de Reclamações;
- Garantir que os colaboradores afectos a estas áreas tenham domínio da legislação e da prática de seguros;
- Contratar prestadores de serviços idóneos e com capacidade de respostas, nos prazos determinados por Lei;
- Garantir a intervenção de um perito *ab initio* e ao longo do processo;
- Assegurar que as informações prestadas sejam as necessárias sob pena de incorrerem em transgressão.

Provedor de Clientes:

Pode ser exercida por entidade singular ou colectiva, com idoneidade comprovada;

Capacidade técnica e domínio da legislação, bem como, avalizada isenção de análise e decisão;

Devem formalizar a sua actuação por intermédio de um contrato ou convénio.

ARSEG

Ao Provedor compete:

- Receber e verificar o cumprimento dos pressupostos de apresentação das reclamações;
- Instruir os processos e assegurar o diálogo entre o segurado e empresa de seguros;
- Cumprir os prazos determinados para a resposta dos processos, de 20 a 30 dias;
- Ter domínio e cumprir com o regulamento de funcionamento da sua actividade;
- Apresentar por escrito e de forma fundamentada com eventuais recomendações.

A RELEVÂNCIA DO MEDIADOR NO PROCESSO DE RECLAMAÇÕES

Deve gerir os processos relativos às reclamações apresentadas de forma célere e eficiente, assegurando que:

- Que os pontos de contacto para efeitos de centralização, recepção e resposta das mesmas estejam devidamente identificadas e assegure total acessibilidade a todas as informações que se impõem;
- Garantir que a gestão de reclamações não acarreta quaisquer custos ou encargos para o reclamante, bem como quaisquer ónus que não sejam efectivamente indispensáveis para a sua apresentação.

ARSEG

A Relevância do Mediador no Processo de Reclamações (Continuação)

- Deve assegurar o tratamento e a análise, numa base contínua, dos dados relativos à gestão de reclamações, de modo a detectar e corrigir problemas recorrentes ou sistémicos e a acautelar eventuais riscos legais ou operacionais;
- Deve, em especial, analisar as causas das reclamações recebidas de molde a identificar causas comuns a determinados tipos de reclamações, verificar se tais causas podem também afectar outros processos ou outros produtos mesmo que não sejam directamente objecto da reclamação e prevenir a recorrência das causas de reclamação.

ARSEG

Recomendações

Recomendações

- Pelas reclamações apresentadas, considerando o grau de inconformidades detectadas nos processos as entidades supervisionadas devem asseverar que:
- **Aos Centros de Reclamações**
 - Assegurar que os funcionários afectos ao Centro de Reclamações têm domínio da actividade de seguros e de fundos de pensões;
 - Garantir a ampla divulgação da existência dos Centros de Reclamações e Provedor de Cliente;
 - Certificar que todos os clientes conheçam a finalidade destes dois instrumentos, sua localização e contactos.

Recomendações

- **Os Centros de Reclamações (continuação)**
 - Garantir que a informação prestada aos Clientes seja tempestiva, exacta, objectiva, completa e clara;
 - Cumprir com os prazos a observar na gestão das reclamações;
 - Observar os prazos de reporte dos relatórios de reclamações nos termos dos Avisos nº 1/20 e 01/21;
 - Possuir uma comunicação assertiva.

Recomendações

- **Aos provedores de Clientes/Mediadores:**
 - Tenham domínio da legislação do sector segurador e demais legislação aplicáveis ao exercício da sua actividade;
 - Comprovada capacidade e idoneidade, independência para exercer as funções de forma abnegada e compromisso com a verdade dos factos;
 - Comunicar a todo tempo ao Órgão de Supervisão, as infracções às normas legais e regulamentares detectadas e os factos que possam afectar a continuidade da apreciação do caso em apreço;
 - Por último, garantir pareceres claros, fundamentado e isentos.

ARSEG

Obrigado!!!

