



PROCEDIMENTOS DE RECLAMAÇÕES

2024

Procedimentos de Reclamações

Tratamento das Reclamações, Não Conformidades e Acções

1. Introdução

A Fénix – Pensões, S.A. esta empenhada em manter elevados padrões de integridade no seu ramo de actividade e a prestar serviços excepcionais aos clientes, tais como Associados, participantes, contribuintes, potenciais contribuintes e beneficiários. No entanto, reconhecemos que, ocasionalmente, podemos ficar aquém das nossas expectativas e quando isso acontece responderemos às suas preocupações.

Caso esteja insatisfeito com o nosso serviço e esteja a pensar efectuar uma reclamação, veja aqui a forma como poderá fazê-lo. Caso já tenha efetuado uma reclamação, este procedimento explica quais os passos e fases seguintes.

2. Como apresentar uma reclamação

2.1. Requisitos das reclamações

As reclamações devem ser apresentadas por escrito, através dos meios de contacto definidos no presente documento. As reclamações devem conter as informações relevantes para a respectiva gestão, incluindo, pelo menos, os seguintes elementos:

- Nome completo do reclamante e, caso aplicável, da pessoa que o represente;
- Referência à qualidade do reclamante, designadamente de associado, contribuinte (ou potencial contribuinte), participante (ou potencial participante) e beneficiário;
- Dados de contacto do reclamante e, caso aplicável, da pessoa que o represente;
- Número de documento de identificação do reclamante;
- Descrição dos factos que motivaram a reclamação, com identificação dos intervenientes e da data em que os factos ocorreram, exceto se for manifestamente impossível;
- Data e local da reclamação.

Sempre que a reclamação apresentada não inclua os elementos necessários para efeitos de apreciação, a Fénix dará conhecimento do facto ao reclamante, indicando os elementos em falta e convidando-o a disponibilizar a informação em falta.

A Fénix poderá recusar apreciar uma reclamação quando:

- Esta não contenha dados essenciais à apreciação da reclamação e o reclamante não disponibilize, no prazo de vinte dias úteis, os dados em falta após ter sido informado quanto à falta;
- Quando a questão a que respeita a reclamação se encontre em apreciação junto de instâncias arbitrais ou judiciais;
- Quando a apreciação da matéria caiba a instâncias arbitrais ou judiciais;
- Quando a matéria objecto a que respeita a reclamação já tenha sido resolvida por instâncias arbitrais ou judiciais;
- Quando seja reiterada reclamação que já tenha sido apresentada pelo mesmo reclamante e respondida no passado; ou
- A reclamação não tiver sido apresentada de boa-fé ou o respetivo conteúdo for qualificado como vexatório.

2.2. PONTOS DE CONTACTO

As reclamações deverão ser dirigidas a Área de Gestão de Risco e Compliance, representado por Pedro Júlio Jacinto Alfredo. Podendo ser entregues através dos seguintes meios:

- Endereço de correio eletrónico (contacto preferencial): _____ ;
- Formulário eletrónico:
- Endereço postal: Rua principal do Lar do Patriota/ Zona Financeira/ Lote n.º 1/ Edifício Chimoio - Caixa Postal 1343 – Luanda, República de Angola

Nos termos constantes do aviso 1/15 de Lei, caso o Participante (reclamante) não tenha obtido resposta no prazo máximo de 20 dias úteis ou quando discorde da resposta obtida, tem ainda o direito de apresentar reclamações ao Provedor de Cliente, através do seguinte contacto:

- Endereço de correio eletrónico:
- Endereço postal: Rua Major Kanhangulo, n.º 11, 2.º C, Torre Ambiente, Ingombota

Pode ainda apresentar reclamações relativas à actuação da Fénix à Agência Angolana de Regulação e Supervisão de Seguros (ARSEG) através dos seguintes contactos:

- o Endereço de correio eletrónico:
- o Endereço postal: Rua José Anchieta, n.º 5, Maculusso, Luanda Luanda – Angola

Por fim, poderá, também, apresentar utilizando o Livro de Reclamações Físico solicitando o mesmo junto do balcão da Fénix.

3. O nosso procedimento

Se a sua reclamação é simples, tentaremos tratá-la imediata e informalmente, por telefone ou correio electrónico, caso contrário:

Acusaremos a receção da reclamação, no prazo de cinco dias úteis, e informá-lo-emos a quem foi atribuída a investigação da reclamação;

Responderemos à sua reclamação no prazo máximo de 20 (vinte) dias.

A gestão de reclamações não acarreta quaisquer custos ou encargos para o reclamante, bem como quaisquer ónus que não sejam efectivamente indispensáveis para a apresentação das reclamações

Investigaremos a sua reclamação e tentaremos enviar-lhe uma resposta definitiva no prazo acima indicado, justificando a nossa decisão e os motivos subjacentes.

4. O que fazer se não está satisfeito com a nossa resposta

Se considera que não tratámos devidamente da sua reclamação ou está insatisfeito com a nossa resposta, pode pedir a análise da decisão ao nosso Gabinete de Gestão de Risco e Compliance, na Rua principal do Lar do Patriota/ Zona Financeira/ Lote nº 1/ Edifício Chimoio ou submetê-la para a Agência Angolana de Regulação e Supervisão de Seguros (ARSEG), cujos dados se encontram abaixo.