



REGLAMENTO DE GESTIÓN DE RECLAMACIONES Y DEL DEFENSOR DEL CLIENTE

ARTÍCULO 1 – OBJETIVO

RNA Assistència, en adelante, referida como RNA, reconoce que la gestión eficiente de las reclamaciones constituye un elemento esencial para reforzar la confianza de sus clientes y socios, reflejando el compromiso de la empresa con la calidad, la responsabilidad y la mejora continua de los servicios que presta en el ámbito de la asistencia en viaje, salud, hogar y otros ámbitos complementarios de la actividad aseguradora.

Como entidad prestadora de servicios y empresa matriz de RNA Seguros, RNA asume un papel central en la cadena de valor de la protección al cliente, siendo exigido, en los términos de la Norma Reglamentaria n.º 7/2022-R de la ASF, un elevado estándar de conducta en la recepción, análisis y respuesta a las reclamaciones que le sean dirigidas.

El tratamiento adecuado, ágil e imparcial de las reclamaciones representa, por tanto, un instrumento estratégico para la satisfacción y fidelización de los clientes, contribuyendo a la transparencia, credibilidad y excelencia en la prestación de servicios de asistencia.

El presente reglamento tiene como objetivo definir, de forma clara y estructurada, los principios y procedimientos que orientan la recepción, registro, análisis, tratamiento y respuesta a las reclamaciones recibidas por RNA, garantizando que estas sean gestionadas con rigor, equidad y en conformidad con la legislación y normativa aplicable, en particular lo dispuesto en la Norma Reglamentaria n.º 7/2022-R, de 7 de junio, y en la Ley n.º 147/2015, de 9 de septiembre.

ARTÍCULO 2 – DEFINICIONES

A efectos del presente documento, se entiende por:

- **Reclamación** – manifestación de desacuerdo respecto a una posición adoptada por una entidad aseguradora o entidad gestora, o de insatisfacción en relación con los servicios prestados por estas, así como cualquier alegación de posible incumplimiento presentada por clientes. Se excluyen del concepto de “reclamación” las declaraciones integradas en el proceso de negociación contractual, los requerimientos de cumplimiento de obligaciones legales o contractuales, las comunicaciones inherentes al proceso de tramitación de siniestros o de asistencia y las solicitudes de información o aclaración.
- **Solicitud de Información** – solicitud presentada a RNA con el objetivo de obtener aclaraciones, información adicional u orientación sobre productos, servicios, procedimientos u obligaciones contractuales, que no manifieste insatisfacción, desacuerdo o impugnación.

- **Reclamante** – persona física o jurídica, tomador del seguro, asegurado, beneficiario, tercero perjudicado o cualquier otra que invoque un interés legítimo, que presente una reclamación conforme a la legislación y normativa aplicable.
- **Canal de Comunicación** – cualquier medio puesto a disposición por RNA para la recepción de reclamaciones, incluyendo atención presencial, correo postal, correo electrónico, teléfono, plataformas electrónicas, así como canales de entidades externas competentes.
- **Defensor del Cliente** – el Defensor del Cliente de RNA Assistència es designado internamente y reporta directamente al Consejo de Administración, garantizando una actuación autónoma e imparcial en el ejercicio de sus funciones. Aunque no se trata de una función orgánicamente independiente, ejerce su actividad con autonomía funcional, libre de interferencias operativas o comerciales, asegurando un tratamiento equitativo y diligente de las reclamaciones, conforme a los principios establecidos en la Norma Reglamentaria n.º 7/2022-R de la ASF.
- **Recomendación** – orientación emitida por el Defensor del Cliente como resultado del análisis de los procedimientos y decisiones de la entidad aseguradora o gestora, que podrá prever medidas correctivas o ajustes a los procedimientos implementados.
- **Soporte duradero** – instrumento que permite almacenar información dirigida personalmente al destinatario, de modo que pueda ser consultada posteriormente durante un período adecuado a su finalidad y que permita la reproducción exacta de la información almacenada.

ARTÍCULO 3 – PRESENTACIÓN DE RECLAMACIONES

RNA pone a disposición de sus clientes un canal único y centralizado para la presentación y seguimiento de reclamaciones, garantizando claridad, accesibilidad y eficiencia en todo el proceso.

Las reclamaciones deberán presentarse por escrito, preferentemente en formato digital, a la Unidad de Gestión de Reclamaciones, a través de la dirección de correo electrónico apoyo.clientes@rna.com.pt, que constituye el punto oficial de recepción y respuesta.

A través de este mismo canal, el reclamante podrá consultar el estado de su reclamación, obtener información adicional y solicitar acceso a la documentación asociada, de conformidad con las condiciones legalmente aplicables.

El acuse de recibo de la reclamación será enviado en un plazo máximo de cinco días hábiles, y la respuesta final se comunicará en un plazo de hasta veinte días hábiles. Para garantizar un tratamiento ágil y eficaz, la reclamación deberá contener, como mínimo, la siguiente información:

- Nombre completo del reclamante y, en su caso, de su representante;
- Condición del reclamante en el ámbito de la actividad aseguradora (tomador, asegurado, beneficiario, tercero perjudicado, asociado, contribuyente, partícipe o beneficiario);
- Datos de contacto (teléfono, correo electrónico y dirección postal) del reclamante y, en su caso, de su representante;
- Número de documento de identificación;
- Descripción clara y detallada de los hechos, con identificación de las partes implicadas y, cuando sea posible, la fecha de ocurrencia;
- Fecha y lugar de presentación de la reclamación.

Si la reclamación no contiene los elementos esenciales para su tramitación, RNA notificará al reclamante para que la subsane o complete en un plazo de veinte días hábiles. La inadmisión de una reclamación solo podrá producirse cuando:

1. Persistan omisiones que impidan su análisis tras el plazo concedido;
2. La materia sea competencia exclusiva de órganos arbitrales o judiciales, o ya haya sido resuelta por estos;
3. Se trate de una reclamación reiterada sobre la misma cuestión ya respondida;
4. No haya sido presentada de buena fe o contenga contenido ofensivo.

En caso de inadmisión, RNA comunicará al reclamante, por escrito y de forma motivada, las razones de dicha decisión, sin perjuicio del derecho a acudir a los tribunales o a mecanismos de resolución extrajudicial de conflictos, incluidos los de carácter transfronterizo.

ARTÍCULO 4 – TRAMITACIÓN DE RECLAMACIONES

Tras la recepción de una reclamación, RNA Seguros enviará al reclamante un acuse de recibo por escrito en un plazo máximo de cinco días hábiles.

La Unidad de Gestión de Reclamaciones, integrada en el Departamento Jurídico y de Cumplimiento, registra todas las reclamaciones recibidas, asignándoles un número secuencial y clasificándolas conforme a la estructura definida por la ASF en los modelos de reporte, incluyendo, cuando proceda, el código del producto.

Todo el proceso se registra en el sistema GIA, que integra la documentación asociada, controla los plazos y monitoriza las respuestas de las áreas internas y de proveedores/colaboradores.

Se realiza un análisis detallado e imparcial, pudiendo solicitarse aclaraciones a las áreas implicadas o a terceros, con el fin de elaborar una respuesta fundamentada.

Si la reclamación no corresponde a la actividad de RNA, se informará al reclamante y, en su caso, se remitirá a la entidad competente.

Las comunicaciones se realizan siempre por escrito o en soporte duradero, preferentemente digital, utilizando un lenguaje claro y comprensible.

En caso de previsión de retrasos, se informará al reclamante indicando el nuevo plazo estimado y las actuaciones en curso.

La respuesta final se emitirá en un plazo máximo de veinte días hábiles desde la recepción de la reclamación o de la información necesaria.

Si la decisión no satisface al reclamante, se indicarán las vías disponibles para continuar el proceso conforme a la normativa aplicable.

La respuesta deberá ser completa, motivada y adaptada al perfil del reclamante, incluyendo las disposiciones legales y contractuales aplicables.

ARTÍCULO 5 – DEFENSOR DEL CLIENTE

El Defensor del Cliente es designado internamente y reporta directamente al Consejo de Administración, garantizando independencia funcional.

Analiza reclamaciones remitidas directamente o aquellas no resueltas o insatisfactorias.

Actúa con imparcialidad, emitiendo recomendaciones y proponiendo soluciones equilibradas entre los intereses del cliente y el marco legal.

ARTÍCULO 6 – COLABORACIÓN CON OTRAS ENTIDADES

RNA garantiza la colaboración entre la Unidad de Reclamaciones, el Defensor del Cliente y los mecanismos de resolución de conflictos.

ARTÍCULO 7 – CONFIDENCIALIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS

Se garantiza la confidencialidad y protección de datos conforme a la normativa vigente. La información se conserva al menos cinco años.

ARTÍCULO 8 – SISTEMAS DE INFORMACIÓN

RNA dispone de sistemas seguros de registro y archivo de reclamaciones, conservados durante un mínimo de cinco años.

ARTÍCULO 9 – CONFLICTOS DE INTERÉS

Se previenen y gestionan conflictos de interés, exigiendo integridad y cualificación profesional. Los empleados deben abstenerse en caso de conflicto.

ARTÍCULO 10 – MONITORIZACIÓN Y MEJORA CONTINUA

Se analizan las reclamaciones para mejorar procesos, servicios y experiencia del cliente, garantizando calidad y confianza.

ARTÍCULO 11 – DIFUSIÓN

El reglamento se comunica internamente y se publica en la web corporativa.

ARTÍCULO 12 – APROBACIÓN

El Consejo de Administración aprueba y supervisa el reglamento.

ARTÍCULO 13 – REVISIÓN

Se revisa al menos anualmente o ante cambios relevantes, con aprobación del Consejo.