

INFORMAÇÃO GERAL DE GESTÃO DE RECLAMAÇÕES AWP P&C, SA - SUCURSAL EM PORTUGAL

(De acordo com Norma Regulamentar da Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões nº 7/2022-R, de 30 de junho, publicada a 30 de Junho de 2022)

A AWP P&C, SA, Sucursal em Portugal (doravante designada de ALLIANZ ASSISTANCE) garante o tratamento gratuito, imparcial, qualificado, célere e eficiente de todas as Reclamações que provenha de um Tomador de Seguro, Segurado, Beneficiário ou Terceiro lesado.

DEFINIÇÕES

ASF: Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões

ALLIANZ ASSISTANCE ou Segurador: AWP P&C, SA, Sucursal em Portugal

Clientes: Os tomadores de seguros, segurados, beneficiários e terceiros lesados, no âmbito da atividade seguradora;

Colaboradores: Aqueles que tenham com a ALLIANZ ASSISTANCE uma relação de trabalho, estágio, prestação de serviço ou outra equiparável, incluindo os distribuidores de seguros, independentemente da natureza jurídica do vínculo que os liga à ALLIANZ ASSISTANCE e ainda que não prestem serviços exclusivamente a esta e/ ou que lhes tenham sido concedidos poderes de representação da ALLIANZ ASSISTANCE;

Provedor do Cliente: figura autónoma que representa uma segunda instância de apreciação das reclamações efetuadas por Clientes, em condições pré-determinadas pelo enquadramento legal e regulamentar em vigor.

Reclamação: Considera-se reclamação qualquer manifestação de discordância em relação a posição assumida pelo Segurador ou de insatisfação em relação aos serviços prestados por este, bem como, qualquer alegação de eventual incumprimento, apresentada pelos Tomadores de Seguros, Segurados, Beneficiários ou Terceiros lesados.

Não se inserem no conceito de reclamações as declarações que integram o processo de negociação contratual, as interpelações para cumprimento de deveres legais ou contratuais, comunicações inerentes ao processo de regularização de sinistros e eventuais pedidos de informação ou esclarecimento.

Reclamante: pessoa singular ou coletiva que se assume como autora da reclamação.

PROCESSO DE RECLAMAÇÃO

1. APRESENTAÇÃO DE RECLAMAÇÕES

De modo a ser dado o devido tratamento as Reclamações apresentadas, devem as mesmas ser enviadas por escrito, em suporte duradouro, preferencialmente digital, desde que sejam indicados, com clareza, os seguintes dados:

- Nome completo do Reclamante e, caso aplicável, da pessoa que o represente;
- Qualidade do Reclamante, designadamente de tomador do seguro, segurado, beneficiário ou terceiro lesado;
- Dados de contacto do Reclamante e, se 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.

O disposto na presente Informação Geral de Gestão de Reclamações não prejudica o regime aplicável às Reclamações formuladas no Livro de Reclamações em formato físico ou eletrónico, nos termos fixados na lei e respetiva regulamentação.

2. RECUSA DE RECLAMAÇÕES

A ALLIANZ ASSISTANCE reserva-se no direito de recusar o tratamento de Reclamações em que:

- Sejam omitidos dados essenciais que inviabilizem a respetiva gestão e que não tenham sido devidamente corrigidos no prazo de 20 dias úteis a contar da comunicação enviada ao Reclamante para suprimir a omissão;
- Se pretenda apresentar uma Reclamação relativamente a matéria que seja da competência de órgãos arbitrais ou judiciais ou quando a matéria objeto da Reclamação já tenha sido resolvida por aquelas instâncias;
- Estas reiterem Reclamações que sejam apresentadas pelo mesmo Reclamante em relação à mesma matéria e que já tenham sido objeto de resposta pela entidade a quem são dirigidas;
- A Reclamação não tiver sido apresentada de boa fé ou o respetivo conteúdo for qualificado como vexatório.

Sempre que a ALLIANZ ASSISTANCE não admitir Reclamações apresentadas pelos Clientes, nos termos indicados nas alíneas do presente ponto, deve dar conhecimento desse facto ao Reclamante, fundamentando a não admissão.

Se a Reclamação apresentada não se reportar à atividade da ALLIANZ ASSISTANCE, daremos conhecimento desse facto ao Reclamante, direcionando, caso integre o mesmo grupo, a Reclamação para a empresa de seguros à qual a Reclamação se reporta.

3. ENVIO DE RECLAMAÇÕES

Todas Reclamações devem ser remetidas ao cuidado da ALLIANZ ASSISTANCE– Gestão de Reclamações, pelos seguintes meios:

- i. Morada: Av. do Brasil, 56, 3º Piso 1700-073 Lisboa
- ii. E-mail: gestao.reclamacoes@allianz-assistance.pt

Para qualquer esclarecimento adicional, poderá contactar os serviços do Departamento de Reclamações, através do n.º 210049206 ou consultar o site: www.allianz-assistance.pt

4. PRAZOS E ARQUIVO

A ALLIANZ ASSISTANCE compromete-se a responder, por escrito, em suporte duradouro acessível ao Reclamante, preferencialmente digital, a todas as Reclamações apresentadas num prazo máximo de 20 dias úteis, contados a partir da receção dos elementos mínimos exigidos (ponto 1) ou dos elementos previstos no ponto 2 a), transmitindo o resultado da apreciação da Reclamação. Os casos que revistam especial complexidade serão respondidos em 30 dias úteis. Em caso de impossibilidade de cumprimento dos prazos definidos para tratamento da Reclamação será comunicado ao Reclamante uma data estimada para a conclusão da análise ao respetivo processo e as diligências em curso a adotar para efeitos de resposta à Reclamação.

As comunicações previstas no ponto 2, bem como aquelas que resultem do dever de informar o Reclamante da previsível impossibilidade objetiva de observar os prazos internos eventualmente definidos para a gestão de Reclamações, devem ser efetuadas em suporte duradouro acessível ao destinatário, preferencialmente digital, num prazo que não exceda cinco dias úteis a contar da data de receção da Reclamação, ou, no caso previsto no ponto 2 a), a partir do final do prazo nele previsto.

A resposta ao Reclamante deve ser completa e fundamentada, incluindo a especificação das disposições legais e contratuais aplicáveis, e conter linguagem clara e perceptível, adequando-se ao perfil específico do Reclamante.

Todos os documentos desta natureza são registados e arquivados, através de uma aplicação com um nível de segurança adequado para este efeito e à natureza dos danos a proteger durante o prazo mínimo de cinco anos.

5. PROVEDOR DO CLIENTE

Apenas poderão ser dirigidas ao Provedor do Cliente, as Reclamações que já tenham sido objeto de apreciação por parte do Departamento de Gestão de Reclamações da ALLIANZ ASSISTANCE.

Consideram-se elegíveis para apresentação ao Provedor do Cliente, as Reclamações às quais a ALLIANZ ASSISTANCE não tenha dado resposta nos prazos indicados no ponto 4 ou, tendo dado resposta, o Reclamante não concorde com a mesma. Para efeitos do presente Regulamento, os Reclamantes que pretendam solicitar a intervenção do Provedor do Cliente, deverão dirigir as respetivas Reclamações para:

Provedor do Cliente

ALLIANZ ASSISTANCE

Provedor do Cliente

Av. do Brasil, 56 – 3.º piso

1700-073 Lisboa

E-mail: provedor.cliente@allianz-assistance.pt

6. RESOLUÇÃO ALTERNATIVA DE LITÍGIOS

A gestão de Reclamações pela ALLIANZ ASSISTANCE não prejudica o direito de recurso aos tribunais ou a mecanismos de resolução extrajudicial de litígios (Entidades de RAL).

A Arbitragem é um procedimento através do qual as partes submetem um litígio à apreciação e julgamento de um Tribunal Arbitral, a quem compete proferir uma sentença/ decisão arbitral.

Com exceção dos conflitos de consumo de reduzido valor económico (igual ou inferior a € 5.000,00), que estão sujeitos a arbitragem necessária ou mediação, nos restantes casos, o recurso às Entidades de Resolução Extrajudicial de litígios e a adesão à arbitragem pela ALLIANZ ASSISTANCE é casuística. Em caso de conflito de consumo a Entidade de resolução alternativa de litígios no setor segurador é:

CIMPAS – Centro de Informação, Mediação, Provedoria e Arbitragem de Seguros, com os seguintes contactos:

Morada da Sede: Av. Fontes Pereira de Melo, n.º 11 - 9.º Esq., 1050-115 Lisboa

Telefone: (+351) 213 827 700

Fax: (+351) 213 827 708

Email: geral@cimpas.pt

Para mais informações, consulte o sítio de internet do CIMPAS em www.cimpas.pt

Informação específica relativa a Resolução Alternativa de Litígios decorrentes de Contratação Online

Sem prejuízo da possibilidade de recurso ao CIMPAS – Centro de Informação, Mediação, Provedoria e Arbitragem de Seguros, sempre que esteja em causa uma situação de contratação realizada exclusivamente online (via Internet), para os litígios de consumo daí decorrentes podem ser resolvidos através da Plataforma Europeia de Resolução de Litígios em Linha.

Esta Plataforma, gerida pela Comissão Europeia e de utilização gratuita, dirige-se aos consumidores que contratem exclusivamente online (via Internet) e destina-se a ajudá-los a resolver litígios sem terem de recorrer aos tribunais.

7. AUTORIDADE DE SUPERVISÃO

Para Reclamações de quaisquer ramos de seguros, pode ainda entrar em contacto com a:

• Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões:

<https://www.asf.com.pt/>

Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões

Av. da República 76,

1600-205 Lisboa

Versão atualizada em 24 de agosto de 2022