

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

(De acordo com a Norma Regulamentar n.º 10/2009-R de 25 de Junho, alterada pela Norma Regulamentar n.º 2/2013, de 10 Janeiro)

A AWP P&C, SA, Sucursal em Portugal (doravante designada de ALLIANZ GLOBAL 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.

### O que é uma 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.

## 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, mediante qualquer dos meios colocados ao dispor, 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 de Seguro, Segurado, Beneficiário ou Terceiro;
- 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.

### 2. RECUSA DE RECLAMAÇÕES

A ALLIANZ GLOBAL 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;
- 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.

### 3. ENVIO DE RECLAMAÇÕES

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

- Morada: Av. do Brasil, 56, 3º Piso 1700-073 Lisboa
- E-mail: [gestao.reclamacoes@allianz-assistance.pt](mailto: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](http://www.allianz-assistance.pt)

### 4. PRAZOS

A ALLIANZ GLOBAL ASSISTANCE compromete-se a responder, por escrito, a todas as reclamações apresentadas num prazo máximo de 20 dias, contados a partir da receção dos elementos mínimos exigidos (ponto 1). Os casos que revistam especial complexidade serão respondidos em 30 dias. 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.

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.

## 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 GLOBAL ASSISTANCE.

Consideram-se elegíveis para apresentação ao Provedor do Cliente, as reclamações às quais a ALLIANZ GLOBAL 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 GLOBAL 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 pelo Segurador 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 pelo Segurador é casuística. Em caso de conflito de consumo a Entidade de resolução alternativa de litígios no set or segurador é:

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

**Moada 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](http://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 22 de abril de 2020