



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 AWP) 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 pela Empresa de Seguros ou de insatisfação em relação aos serviços prestados por esta, 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:

- a) Nome completo do reclamante e, caso aplicável, da pessoa que o represente;
- b) Qualidade do reclamante, designadamente de Tomador de Seguro, Segurado, Beneficiário ou Terceiro;

- c) Dados de contacto do reclamante e, se aplicável, da pessoa que o represente;
- d) Número de documento de identificação do reclamante;
- e) Descrição dos factos que motivaram a reclamação, com identificação dos intervenientes e da data em que os factos ocorreram, excepto se for manifestamente impossível;
- f) Data e local da Reclamação.

2. RECUSA DE RECLAMAÇÕES:

A AWP reserva-se no direito de recusar o tratamento de reclamações em que:

- a) Sejam omitidos dados essenciais que inviabilizem a respectiva gestão e que não tenham sido devidamente corrigidos;
- b) Se pretenda apresentar uma reclamação relativamente a matéria que seja da competência de Órgãos arbitrais ou judiciais ou quando a matéria objecto da reclamação já tenha sido resolvida por aquelas instâncias;
- c) Estas reiterem reclamações que sejam apresentadas pelo mesmo reclamante em relação à mesma matéria e que já tenham sido objecto de resposta pela entidade a quem são dirigidas;
- d) A reclamação não tiver sido apresentada de boa fé ou o respectivo conteúdo for qualificado como vexatório.

3. ENVIO DE RECLAMAÇÕES:

Todas reclamações devem ser remetidas ao cuidado da AWP P&C – Gestão de Reclamações, pelos seguintes meios:

- 1. Morada:
Av. do Brasil, 56, 3º Piso
1700-073 Lisboa
- ii. [E-mail: gestao.reclamacoes@allianz-assistance.pt](mailto:gestao.reclamacoes@allianz-assistance.pt)
- iii. Fax: 217965405



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. PRAZO:

A AWP compromete-se a responder, por escrito, a todas as reclamações apresentadas num prazo máximo de 20 dias, contados a partir da recepção 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 respectivo processo, as diligências em curso e a adoptar 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 dados a proteger.

5. PROVEDOR DO CLIENTE:

Apenas poderão ser dirigidas ao Provedor, as reclamações que já tenham sido objecto de apreciação por parte do Departamento de Gestão de Reclamações da AWP.

Consideram-se elegíveis para apresentação ao Provedor, as reclamações às quais a AWP 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 respectivas Reclamações para:

Provedoria do Cliente da AWP P&C, SA, Sucursal em Portugal

Morada:

AWP

Provedor do Cliente

Av. do Brasil, 56 – 3.º piso

1700-073 Lisboa



E-mail:

provedor.cliente@allianz-assistance.pt

6. OUTRAS ENTIDADES A QUEM PODERÁ DIRIGIR RECLAMAÇÕES:

Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões

Avenida da Republica, 76

1600-205 Lisboa

www.asf.com.pt

A gestão de reclamações pela Empresa de Seguros não prejudica o direito de recurso aos tribunais ou a mecanismos de resolução extrajudicial de litígios (Entidades de RAL).

O recurso às Entidades RAL e a adesão à arbitragem pela AWP é casuística.

Versão actualizada em 21 de Setembro de 2016