

**INFORMAÇÃO GERAL RELATIVA À GESTÃO DE RECLAMAÇÕES DA
A.M.A. - SUCURSAL EM PORTUGAL**

Âmbito

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 seguro, segurados, beneficiários ou terceiros lesados.

Não se consideram reclamações as participações que integram o processo de negociação contratual, as comunicações inerentes ao processo de regularização de sinistros e eventuais pedidos de informação ou esclarecimento.

A – RECLAMAÇÕES DIRIGIDAS À SEGURADORA¹

1. PONTO DE RECEÇÃO E RESPOSTA DA RECLAMAÇÃO

As reclamações deverão ser dirigidas:

Ao serviço de Gestão de Reclamações da A.M.A Seguros
Morada: Av. João XXI, n.º 70 – R/C Esq., 1000-304 LISBOA

Telefone: 217 818 870

Fax.: 217 818 888

e-mail: reclamacoes@amaseguros.com

Sem prejuízo do acima exposto, admite-se que as reclamações, devidamente formalizadas por escrito, sejam directamente entregues pelos reclamantes em qualquer escritório desta Mútua de Seguros.

2. PRAZOS DE RESPOSTA:

As reclamações apresentadas obterão resposta escrita, por escrito, no prazo máximo de 20 dias a contar da sua recepção, desde que as mesmas cumpram os seguintes requisitos.

3. REQUISITOS MÍNIMOS DA RECLAMAÇÃO:

- a) Apresentação por escrito ou por qualquer outro meio do qual fique registo escrito ou gravado;
- b) nome completo do reclamante e, caso aplicável, da pessoa que o represente;
- c) qualidade do reclamante, designadamente de tomador de seguro, segurados, beneficiários ou terceiros lesado ou de pessoa que o represente;
- d) dados de contacto do reclamante e, se aplicável, da pessoa que o represente;
- e) descrição dos factos que motivaram a reclamação, com identificação dos intervenientes e da data em que os factos ocorreram
- f) data e local da reclamação.

B – RECLAMAÇÕES DIRIGIDAS AO PROVIDOR¹

Só poderão ser dirigidas ao Provedor as Reclamações que já tenham sido objecto de apreciação pelo Serviço de reclamações da A.M.A. Consideram-se elegíveis para a apresentação ao Provedor as reclamações previamente apresentadas à Seguradora às quais não tenham dado resposta no prazo máximo de 20 dias (o prazo a considerar é de 30 dias nos casos que revistam especial complexidade), ou que tendo-o sido, o reclamante discorde do sentido da mesma.

1. PONTO DE RECEPÇÃO E RESPOSTA DA RECLAMAÇÃO

As reclamações deverão ser dirigidas:

Ao serviço de Provedoria do CIMPAS

Morada: Av. Duque de Loulé, n.º 72 – 7.º e 8.º pisos., 1050-091 LISBOA

Telefone: 21 382 77 00

Fax.: 21 382 77 08

e-mail: provedor@cimpas.pt

site: www.cimpas.pt.

2. REQUISITOS MÍNIMOS: os mesmos do previsto no ponto 3 das reclamações dirigidas à Seguradora

3. PRAZOS DE RESPOSTA:

As reclamações apresentadas obterão resposta escrita, por escrito, no prazo máximo de 30 dias (o prazo máximo de resposta é de 45 dias nos casos que revistam especial complexidade) a contar da sua recepção.

C – OUTRAS ENTIDADES A QUEM PODEM SER DIRIGIDAS RECLAMAÇÕES

Instituto de Seguros de Portugal – Av. da República, n.º 76, 1600-205 Lisboa

www.isp.pt

¹ A A.M.A. Agrupación Mutual Aseguradora, Mútua de Seguros a Prima Fija – Sucursal em Portugal e o Provedor reservam-se o direito de não registar a reclamação sempre que:

- i. Sejam omitidos dados essenciais que inviabilizem a respectiva gestão e que não tenham sido devidamente corrigidos;
- ii. 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;
- iii. 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;
- iv. A reclamação não tiver sido apresentada de boa fé ou o respectivo conteúdo for qualificado como vexatório.