



redefinimos / standards



redefinimos / standards

Informação Geral Relativa à Gestão de Reclamações de Clientes e Terceiros

Nos termos da Norma Regulamentar N.º10/2009, de 25 de Junho

AXA Portugal, Companhia de Seguros, SA

AXA Portugal, Companhia de Seguros de Vida, SA

AXA Life Europe, Sucursal em Portugal

31 de Agosto de 2009



redefinimos / standards

Índice

INTRODUÇÃO -----	3
PROCESSO DE RECLAMAÇÃO -----	4
A - RECLAMAÇÕES DIRIGIDAS À AXA SEGUROS PROTUGAL -----	4
B - RECLAMAÇÕES DIRIGIDAS AO PROVEDOR DO CLIENTE-----	6
C - OUTRAS ENTIDADES A QUEM PODEM SER DIRIGIDAS AS RECLAMAÇÕES-----	6



redefinimos / standards

INTRODUÇÃO

A **AXA Seguros Portugal** garante o tratamento diligente, equitativo e transparente de todas as Reclamações que nos são apresentadas. Nesse sentido, comprometemo-nos em prestar a devida análise a cada Reclamação que nos é dirigida, e a dar uma resposta célere não obstante a Reclamação provenha de um Tomador de Seguro, Segurado, Beneficiário ou Terceiro lesado.

Nos termos legais e regulamentares em vigor, 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.

Para tal, contamos com profissionais devidamente qualificados para a Gestão de Reclamações de modo a prestarmos os esclarecimentos solicitados, em tempo útil, indo ao encontro às questões apresentadas pelos reclamantes e atendendo à especificidade de cada situação. Garantimos assim, a imparcialidade e qualidade no tratamento de todas as Reclamações.

O registo de Reclamações é compilado em Relatórios Mensais, Semestrais e Anuais, nos quais são quantificados os motivos de Reclamação, Meios de Entrada e Prazos de Resposta. Os referidos relatórios são apresentados à **Direcção da AXA Seguros Portugal** e são objecto de análise detalhada e casuística.

PROCESSO DE RECLAMAÇÃO

A – Reclamações dirigidas à AXA Seguros Portugal (1):

1) Ponto de Recepção e Resposta:

A **AXA Seguros Portugal** coloca ao seu dispor diversos meios para a apresentação de uma Reclamação:

Nome: Serviço de Gestão da Qualidade / Reclamações

Telefone: 707 281 281

E-mail: site institucional: www.axa.pt – área: Qualidade / Reclamações

Fax: 226 081 148

Correio: Rua Gonçalo Sampaio, 39

4169-001 PORTO

PORTUGAL

Mais informações em: www.axa.pt

Agradecemos que, ao efectuar uma Reclamação, de modo a podermos prestar o devido tratamento, a mesma nos seja apresentada por escrito ou por qualquer outro meio do qual fique registo escrito ou gravado e que nos indique 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;
- g) N° de Apólice (Se aplicável);
- h) N° de Processo de Sinistro (Se aplicável);

A recepção de cada Reclamação é confirmada ao reclamante através de carta ou e-mail.

2) Tratamento:

A **AXA Seguros Portugal** garante o tratamento imparcial e equitativo de todas as Reclamações que nos são apresentadas.

Todas as Reclamações são objecto de análise, registo e enquadramento, na permanente tentativa de ir ao encontro das expectativas do reclamante em harmonia com as garantias contratadas e legislação vigente.

É também garantida, nos termos da legislação em vigor, a confidencialidade de dados pessoais dos Tomadores de Seguros, Segurados, Beneficiários, Terceiros Lesados e demais intervenientes no processo de Reclamação.

3) Resposta:

Propomo-nos à constante melhoria de procedimentos sempre com a satisfação dos nossos Clientes como objectivo primordial. Neste sentido, garantimos dar resposta a qualquer Reclamação no prazo máximo de 20 dias contados a partir da recepção da reclamação obedecendo aos requisitos mínimos indicados no primeiro ponto. Caso tal não seja possível, perante a particular complexidade da questão abordada, comprometemo-nos a manter o reclamante informado de todas as diligências efectuadas para resolução da Reclamação.

Sempre que a reclamação apresentada não inclua os elementos necessários para efeitos da respectiva gestão, designadamente quando não se concretize o

motivo da reclamação, a **AXA Seguros Portugal** dará conhecimento desse facto ao reclamante, solicitando o suprir da omissão.

B – Reclamações dirigidas ao Provedor do Cliente (1):

Serviço de Provedoria do Cliente

Centro de Informação, Mediação, Provedoria e Arbitragem de Seguros

Morada: Av. Duque de Loulé, nº72 – 7º e 8º Pisos, 1050-091 Lisboa.

Telefone: 21 382 77 00

Fax: 21 382 77 08

E-mail: provedoria@cimpas.pt

Site: www.cimpas.pt

C – Outras entidades a quem podem ser dirigidas reclamações:

Instituto de Seguros de Portugal

Morada: Avenida da República, 76 1600-205 Lisboa

Telefone: 800 20 19 20

Fax: 21 793 54 80

E-mail: consumidor@isp.pt

Site: www.isp.pt

(1) A **AXA Seguros 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;



redefinimos / standards

- 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.