

## **REGULAMENTO DE GESTÃO DE RECLAMAÇÕES**

### **SEGURADORA AIG EUROPE S.A. – SUCURSAL EM PORTUGAL**

#### **Artigo 1.º - Conceito de Reclamação**

1. Nos termos legais e regulamentares em vigor, entende-se por reclamação qualquer manifestação de discordância em relação a uma posição assumida pela AIG, 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.

2. Não são consideradas reclamações as declarações proferidas em processo de negociação contratual, as interpelações para cumprimento de deveres legais ou contratuais, bem como as comunicações inerentes ao processo de regularização de sinistros e que consubstanciem pedidos de informação ou esclarecimento.

#### **Artigo 2.º - Princípios Orientadores**

1. Os tomadores de seguro, segurados e outros beneficiários devem apresentar as suas reclamações à AIG que garantirá o seu tratamento de forma célere, eficiente e imparcial.

2. A AIG garante que o tratamento de todas as reclamações será feito por colaboradores idóneos e qualificados e com experiência comprovada nessa função, assegurando a qualidade do atendimento presencial e não presencial.

3. A apresentação da reclamação não acarreta quaisquer custos ou encargos para o reclamante, nem qualquer ónus que não seja efetivamente indispensável para o cumprimento da função.

## **REGULAMENTO DE GESTÃO DE RECLAMAÇÕES**

### **SEGURADORA AIG EUROPE S.A. – SUCURSAL EM PORTUGAL**

#### **Artigo 3.º - Apresentação e Gestão das Reclamações**

1. A responsabilidade da gestão dos processos de reclamação está adjudicada a uma unidade orgânica específica responsável pela respetiva gestão, a saber, o Serviço de Gestão de Reclamações (**SGR**), o qual tem como função centralizar a recepção, registar, analisar e responder às reclamações apresentadas pelos clientes ou demais partes interessadas.

2. As reclamações deverão ser apresentadas em suporte escrito através de uma das seguintes formas:

- Correio (que deve ser registado) para a seguinte direcção:

Serviço de Gestão de Reclamações

Av. da Liberdade, 131 3º - 1250-140 Lisboa

- E-mail: [reclamacoes.portugal@aig.com](mailto:reclamacoes.portugal@aig.com)

- Fax: +351 213 160 852

3. Livro de Reclamações – presencialmente na nossa sede ou delegação do Porto (Rua Júlio Dinis, 204 - 4050-318 Porto).

4. O SGR procederá ao registo informático de todas as reclamações apresentadas para efeitos estatísticos e de informação às entidades que nela revelem ter interesse legítimo.

5. No âmbito das suas funções, o SGR, colaborará com o Provedor do Cliente, designado pela AIG.

#### **Artigo 4.º - Requisitos da Reclamação**

1. As reclamações devem ser apresentadas por qualquer meio do qual fique registo escrito e devem conter os seguintes requisitos:

## **REGULAMENTO DE GESTÃO DE RECLAMAÇÕES**

### **SEGURADORA AIG EUROPE S.A. – SUCURSAL EM PORTUGAL**

- a) Identificação completa do reclamante (nome completo e número de documento de identificação) e, caso aplicável, da pessoa que o represente;
- b) Qualidade do reclamante, designadamente de tomador de seguro, segurado, beneficiário ou terceiro lesado ou de pessoa que o represente;
- c) Dados de contacto do reclamante e, se aplicável, da pessoa que o represente;
- d) Morada do reclamante;
- e) Descrição clara e pormenorizada dos factos que motivaram a reclamação, com identificação dos intervenientes e da data em que os factos ocorreram, excepto se tal for manifestamente impossível;
- f) Número de Apólice/Boletim de Adesão ou do processo de sinistro, quando a reclamação incida sobre um destes objectos;
- g) Data e local da reclamação.

2. Quando a reclamação apresentada não contenha os elementos essenciais para a sua gestão, a AIG notificará o reclamante, desde que devidamente identificado, convidando-o a suprir as omissões verificadas.

3. O reclamante pode ainda, se assim o entender, juntar à reclamação elementos de suporte que entenda ser pertinentes à análise da mesma.

#### **Artigo 5.º - Direito de Não Admissibilidade da Reclamação**

A AIG, e o Provedor do Cliente, nos termos legais e regulamentares em vigor, reserva-se ao direito de não admissão e registo da reclamação, nos casos em que:

1. Sejam omissos dados essenciais que inviabilizem a respectiva gestão e que não tenham sido devidamente corrigidos;
2. 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;

## **REGULAMENTO DE GESTÃO DE RECLAMAÇÕES**

### **SEGURADORA AIG EUROPE S.A. – SUCURSAL EM PORTUGAL**

3. A Reclamação reitere reclamação anteriormente apresentada pelo mesmo reclamante em relação à mesma matéria e que já tenha sido objecto de resposta, salvo se forem dados a conhecer factos novos;
4. A reclamação não tenha sido apresentada de boa-fé ou respectivo conteúdo for qualificado como vexatório.

#### **Artigo 6.º - Recurso a Instância Judiciais**

1. A gestão de uma reclamação nos termos do presente regulamento, não prejudica o direito dos reclamantes de recorrerem aos Tribunais ou a outros mecanismos de resolução extrajudicial de litígios, incluindo os relativos a litígios transfronteiras.
  
2. A AIG reserva -se o direito de não dar continuidade a um processo de reclamação quando a matéria sobre a qual o mesmo incide esteja a ser alvo de apreciação por parte de órgãos arbitrais ou judiciais.

#### **Artigo 7.º - Prazo de Resposta**

1. A reclamação apresentada será apreciada e receberá resposta escrita por parte da AIG no prazo de 20 dias, contados da data de recepção.
  
2. A confirmação da receção das reclamações será realizada no prazo de 7 dias.
  
3. O prazo previsto no número anterior será prorrogado em 30 dias para as reclamações que revistam especial complexidade.
  
4. Em caso de impossibilidade de observância dos prazos indicados, a AIG informará o Reclamante, indicando as razões que motivaram a falta de resposta.



## **REGULAMENTO DE GESTÃO DE RECLAMAÇÕES SEGURADORA AIG EUROPE S.A. – SUCURSAL EM PORTUGAL**

### **Artigo 8.º - Recurso para o Provedor do Cliente**

1. Decorrido o prazo de resposta fixado no artigo anterior sem que a AIG e pronuncie acerca da reclamação, ou pronunciando-se o reclamante discorde da solução apresentada, poderá este solicitar a intervenção do Provedor de Cliente da AIG.

2. Para os efeitos referidos no número anterior, o reclamante deverá utilizar os contactos seguintes:

Dr. Vítor Manuel dos Santos

Morada: Avenida da Liberdade 131 - 3º, 1250-140 Lisboa

Email: [ProvedorClienteAig@aig.com](mailto:ProvedorClienteAig@aig.com)

Telefone: +351 213 303 360

### **Artigo 9.º - Outras entidades a quem podem ser dirigidas reclamações**

Aos serviços da Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões, sito na Av. da Republica nº 76, 1600-205 Lisboa ou no site [www.asf.com.pt](http://www.asf.com.pt).