



REGULAMENTO DE GESTÃO DE RECLAMAÇÕES
AIG EUROPE S.A. – SUCURSAL EM PORTUGAL (AIG)

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, terceiros lesados ou demais partes interessadas.
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.

Artigo 3.º

Apresentação e Gestão das Reclamações

1. A gestão dos processos de reclamação está adjudicada a uma unidade orgânica interna e autónoma designada para o efeito, o Serviço de Gestão de Reclamações (SGR), o qual tem como função centralizar a receção, registar, analisar e responder às reclamações apresentadas pelos clientes ou demais partes interessadas.
2. As reclamações deverão ser apresentadas em suporte duradouro do qual fique registo escrito através de uma das seguintes vias:

- **Correio Registado para:**
Serviço de Gestão de Reclamações AIG
Av. da Liberdade, 131 3º - 1250-140 Lisboa
- **E-mail:** reclamacoes.portugal@aig.com
- **Fax:** +351 213 160 852



3. As Reclamações podem ainda ser apresentadas no Livro de Reclamações presencialmente na sede da AIG ou por via eletrónica através de www.livroreclamacoes.pt.
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 em suporte duradouro do qual fique registo escrito e devem conter os seguintes requisitos:
 - 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, exceto se tal for manifestamente impossível;
 - f) Número de Apólice/Boletim de Adesão ou do processo de sinistro, quando a reclamação incida sobre um destes objetos;
 - 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 respetiva 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 objeto da reclamação já tenha sido resolvida por aquelas instâncias;



3. A Reclamação que reitere reclamação anteriormente apresentada pelo mesmo reclamante em relação à mesma matéria e que já tenha sido objeto de resposta, salvo se forem dados a conhecer factos novos;
4. A reclamação não tenha sido apresentada de boa-fé ou cujo respetivo 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 Judiciais 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 receção.
2. A confirmação da receção das reclamações será realizada no prazo de 10 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.

Artigo 8.º

Recurso para o Provedor do Cliente

1. Decorridos os prazos 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 o parecer do Provedor de Cliente da AIG.
2. Para os efeitos referidos no número anterior, o reclamante deverá utilizar os contactos seguintes:

Dra. Ana Maria Lopes

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

Email: aml.provedorclienteaig@gmail.com

Telefone: +351 213 303 360



Artigo 9.º Outras Instâncias de Reclamação

1. As reclamações podem ainda ser apresentadas aos serviços da Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões, sito na Av. da República nº 76, 1600-205 Lisboa ou no site www.asf.com.pt.

2. Os Reclamantes que sejam **peçoas singulares** atuando fora da sua atividade profissional, ou seja, que atuam em interesse próprio, em caso de insatisfação com a resposta dada pela AIG ou em caso de não resposta após 90 dias, poderão, além dos mecanismos acima mencionados anteriormente:

- Enviar reclamação para a sede central por escrito, para:
“Service Reclamations Niveau Direction”
35D Avenue JF Kennedy L- 1855 Luxembourg - Grand Duché du Luxembourg,
- Por correio eletrónico para: aigeurope.luxcomplaints@aig.com;
- Aceder a um dos organismos de mediação do Luxemburgo cujos detalhes de contato estão disponíveis na página de internet da AIG Europe S.A. (<http://www.aig.lu/>);
- Enviar pedido de resolução de conflito através de procedimento extrajudicial à Entidade Reguladora e Supervisora da Atividade Seguradora do Luxemburgo - **Comissariat Aux Assurances (CAA)**, através da morada: CAA, 7 boulevard Joseph II, L-1840 Luxembourg - Grand Duché du Luxembourg, por fax para o número +352 22 69 10, por correio eletrónico para: reclamation@caa.lu ou na página de internet do CAA (<http://www.caa.lu>).

Todas as reclamações apresentadas através do CAA ou algum dos organismos de mediação do Luxemburgo devem ser redigidas em luxemburguês, alemão, francês ou inglês.