

RECLAMAÇÕES

INFORMAÇÃO GERAL

GENERALI SEGUROS, S.A.



INFORMAÇÃO GERAL RELATIVA À GESTÃO DE RECLAMAÇÕES DA GENERALI SEGUROS, S.A.

I - Requisitos mínimos e forma de apresentação das reclamações pelos tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados

As reclamações devem ser apresentadas por escrito, ou por qualquer outro meio do qual fique registo escrito ou gravado, indicando com clareza os seguintes dados:

- Nome completo do reclamante e, caso aplicável, da pessoa que o represente;
- Qualidade do reclamante, designadamente de Tomador de seguro, Segurado, Beneficiário, ou Lesado ou Associado, Contribuinte, Participante ou beneficiário de fundo de pensões ou de pessoa que o represente;
- Dados de contacto do reclamante e, se aplicável, da pessoa que o represente;
- Número de documento de identificação (BI, Cartão do Cidadão ou outro) do reclamante;
- Descrição dos factos que motivaram a reclamação, com identificação dos intervenientes e da data em que os factos ocorreram, exceto se tal for manifestamente impossível;
- Data, local e assinatura.

A Generali Seguros reserva-se o direito de não admissão da reclamação, nos termos regulamentares em vigor, sempre que:

- Sejam omitidos dados essenciais que inviabilizem a respetiva gestão ou que não tenham sido fornecidos ou corrigidos quando o reclamante tenha sido convidado a suprir a omissão;
- 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;
- Reitere reclamação anterior apresentada pelo mesmo reclamante em relação à mesma matéria e que já tenha sido objeto de resposta, salvo se contiver factos novos;
- A reclamação não tenha sido apresentada de boa fé ou o respetivo conteúdo for qualificado como vexatório.

Prazos de resposta da Companhia de Seguros:

Será dada resposta de acusação das reclamações apresentadas, por escrito, no prazo de dois (2) dias úteis, a contar da data da sua receção da reclamação.

Sem prejuízo da fixação interna de prazos mais reduzidos, às reclamações é dada resposta escrita no prazo máximo de 20 dias contados a partir da data da respetiva receção, prorrogando-se o prazo máximo para 30 dias nos casos que revistam especial complexidade.

II – Ponto de Recepção e Resposta e Contactos

As reclamações deverão ser dirigidas à Unidade de Gestão de Reclamações, sendo esta Unidade que responderá às mesmas.

- Morada: Av. da Liberdade, 242 1250-149 Lisboa
- Email: reclamacoes@generali.pt
- Formulário disponível on-line: www.tranquilidade.pt ou www.logo.pt

Sem prejuízo do acima exposto, admite-se ainda que as reclamações referentes a assuntos da Generali Seguros, S.A., devidamente formalizadas por escrito, sejam diretamente entregues pelos reclamantes em qualquer Loja da Generali Seguros, S.A.

III – Provedor do Cliente

Consideram-se elegíveis para apresentação ao Provedor as reclamações previamente apresentadas à Unidade de Gestão de Reclamações, às quais não tenha sido dada resposta no prazo máximo de 20 dias ou, nos casos que revistam especial complexidade, de 30 dias ou que tendo-o sido, o reclamante discorde do sentido da mesma.

- Nome do Provedor do Cliente a quem devem ser dirigidas: **Dra. Sofia Enriquez**
- Morada: Av. da Liberdade, 249, 1.º 1250-143 Lisboa
- Email: provedordocliente@generali.pt
- Mais informações em www.tranquilidade.pt e ou www.logo.pt

A reclamação obterá resposta escrita no prazo máximo de 30 dias, ou, nos casos que revistam especial complexidade, no prazo de 45 dias.

IV. Outras Entidades a quem podem ser dirigidas as Reclamações

ASF- Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões

Av. da República, 76 - 1600-205 Lisboa

Email: asf@asf.com.pt ,

Mais informações em www.asf.com.pt
