

RECLAMAÇÕES E PROVEDORIA DO CLIENTE

No sentido de facultar aos nossos clientes um serviço de qualidade e excelência, pautado por padrões de elevado sentido ético e de rigor e numa perspetiva de lhes assegurar a manutenção de uma relação sólida e de confiança, foi criada a Área de Gestão de Reclamações, com o objetivo de facilitar o exercício do direito de expressão dos nossos clientes, em caso de discordância e/ou insatisfação em relação aos serviços prestados.

1. Entende-se por «Reclamação» toda a manifestação de discordância em relação à posição assumida pela **ACP Mobilidade – Sociedade de Seguros de Assistência, SA.** ou de insatisfação em relação aos serviços prestados por esta, bem como qualquer alegação de eventual incumprimento, apresentada por tomadores de seguros, segurados e/ou beneficiários. Não se inserem no conceito de reclamação as declarações que integram o processo de negociação contratual, as interpelações para cumprimento de deveres legais ou contratuais, as comunicações inerentes ao processo de regularização de sinistros e eventuais pedidos de informação ou esclarecimento.

2. As reclamações devem ser apresentadas por escrito à Área de Gestão de Reclamações através do seguinte endereço email apoio.assistencia@acp.pt.

3. A Área de Gestão de Reclamações será responsável pelo acompanhamento dos processos referentes às reclamações apresentadas, pelo que qualquer comunicação que a estas digam respeito deverão ser reencaminhadas através do *supra* referido endereço de email.

4. Todas as reclamações apresentadas deverão obrigatoriamente conter os seguintes elementos:

- a) Nome completo do reclamante e, caso aplicável, da pessoa que o represente bem como do respetivo número de documento de identificação;
- b) Referência à qualidade do reclamante (tomador do seguro, segurado, beneficiário) ou de pessoa que o represente;
- c) Dados de contacto do reclamante e, caso aplicável, da pessoa que o represente;

d) Identificação da ocorrência, designadamente, matrícula da viatura, número de referência, bem como a descrição dos factos que motivaram a reclamação, com identificação dos intervenientes e da data da sua ocorrência, exceto se tal for manifestamente impossível;

f) Data e local da reclamação

5. A Área de Gestão de Reclamações dará conhecimento ao reclamante, por escrito e no prazo de 2 (dois) dias úteis, da receção da reclamação apresentada.

6. Na eventualidade de a reclamação apresentada não incluir os elementos necessários para efeitos da respetiva gestão, nomeadamente os elementos elencados nas alíneas a) a f) do número 4, a Área de Gestão de Reclamações, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, dará conhecimento desse facto, por escrito, ao reclamante, convidando-o a suprir a omissão verificada, com indicação de que o não suprimimento das omissões verificadas, no prazo máximo de 20 (vinte) dias úteis, constitui causa de não admissão da reclamação.

7. O envio da resposta final, pela Área de Gestão de Reclamações, a qualquer reclamação apresentada será efetuado no prazo máximo de 20 (vinte) dias úteis após a data da receção da reclamação ou, nos casos referidos no número anterior, após a data do suprimimento das omissões verificadas. Para casos que revistam especial complexidade, o prazo máximo de resposta é de 30 (trinta) dias úteis.

8. Se, por algum motivo, os prazos referidos no número anterior não puderem ser cumpridos, o reclamante será informado, por escrito e de forma fundamentada, acerca de tal impossibilidade. O reclamante será ainda informado sobre a data estimada para a conclusão da análise da reclamação e envio de respetiva resposta, bem como sobre as diligências em curso para efeitos de resposta à reclamação apresentada.

Provedor do Cliente

9. O Provedor do Cliente é um órgão independente que funciona como uma segunda instância de apreciação das reclamações, à qual os reclamantes podem recorrer sempre que discordem da resposta obtida da Área de Gestão de Reclamações.

10. São consideradas, igualmente, elegíveis para efeitos de apresentação ao Provedor do Cliente as reclamações dos tomadores de seguros, segurados e/ou beneficiários às quais não tenha sido dada resposta no prazo máximo de 20 (vinte) ou 30 (trinta) dias úteis, respetivamente, consoante a complexidade da reclamação apresentada, ressalvadas aquelas situações em que a Área de Gestão de Reclamações tenha comunicado aos reclamantes a impossibilidade de facultar-lhe uma resposta dentro do prazo geral.

11. O serviço de provedoria é assegurado é assegurado pela Dra. Teresa Lobão Ferreira. Para recorrer ao serviço de provedoria, o formulário em anexo deverá ser preenchido e enviado para o Provedor do Ciente, através dos seguintes contactos:

Dra. Teresa Lobão ferreira

Avenida Guerra Junqueiro, nº 5, 5º Dto.

1000-166 Lisboa

Telefone: 218 484 286

Telemóvel: 919 531 854

Endereço de email: teresa.lobao@gmail.com