



## Gestão de reclamações – Regulamento de funcionamento

A apresentação de reclamações deverá ser feita da seguinte forma:

### 1 – Ponto de receção e resposta:

Unidade orgânica competente: Gestão de reclamações

Morada: Atrium Saldanha, Praça Duque de Saldanha, nº 1 - 9º G, 1050-094 Lisboa

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

### 2 – Requisitos mínimos e forma de apresentação:

- a) Apresentação por escrito;
- b) Nome completo do reclamante;
- c) Qualidade do reclamante: tomador de seguro, pessoa segura, beneficiário, terceiro lesado ou pessoa que os represente;
- d) Número de apólice/certificado, se aplicável;
- e) Dados para contacto do reclamante: morada, telefone, e-mail;
- f) Número identificação do reclamante: BI ou Cartão Cidadão ou Cartão de Contribuinte;
- g) Descrição dos factos que motivaram a reclamação, com identificação dos intervenientes e da data em que os factos ocorreram, excepto se tal for manifestamente impossível;
- h) Data e local da reclamação.

### 3 – Prazo de resposta:

A Abarca compromete-se a enviar resposta ao reclamante no prazo máximo de 15 dias, contados a partir da data de receção da reclamação com o preenchimento dos requisitos mínimos referidos no ponto 2.

### 4 – Manutenção de sistemas adequados:

A Abarca mantém um sistema adequado de registo da informação relativa à gestão das reclamações e de arquivo da documentação, concretamente com a atribuição de numeração sequencial organizada por ano, mês e número de processo.

### **5 – Acesso à informação por parte do reclamante:**

A Unidade de Gestão de Reclamações garante o acesso a informação e documentação associada a cada processo, de acordo com o descrito na Política de Tratamento, no ponto 3, alínea g).

### **6 – Dever de colaboração com o Provedor do Cliente:**

A Abarca identifica o Provedor do Cliente designado e o mecanismo de resolução extrajudicial de litígios a que a Companhia tenha aderido, bem como os respetivos dados de contacto e as condições de elegibilidade aplicáveis. A disponibilização ao público desta informação será efetuada através dos sítios na intranet da Abarca e, se solicitado, através da entrega em papel.

### **7 – Reclamação incompleta ou recusada:**

Sempre que a reclamação apresentada não inclua os elementos necessários para efeitos da respetiva gestão, designadamente quando não se concretize o motivo da reclamação, a Abarca dará conhecimento desse facto ao reclamante, convidando-o a suprir a omissão, no prazo de 10 dias. Na ausência da informação adicional requerida, o processo de reclamação será encerrado.

A reclamação poderá ser recusada, notificando-se para os devidos efeitos o reclamante, nas seguintes situações:

- a) Sejam omitidos dados essenciais que inviabilizem a respetiva gestão e que não tenham sido corrigidos;
- b) 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;
- c) Quando surjam reclamações que já tenham sido apresentadas pelo mesmo reclamante em relação à mesma matéria e que já tenham sido objeto de resposta pela Companhia;
- d) A reclamação não tiver sido apresentada de boa fé ou o respetivo conteúdo for qualificado como vexatório.