ANEXO - Informação geral relativa à gestão de reclamações

(nos termos do artigo 38º nº 3 da Norma Regulamentar nº 13/2019-R de 26 de janeiro)

Identificação do ponto de receção e resposta e dados de contacto para apresentação de reclamações

As reclamações devem ser dirigidas para os seguintes endereços:

Nome: AGÊNCIA S MIGUEL MEDIAÇÃO SEGUROS LDA

Morada: LARGO SÃO MIGUEL 5
Cód. Postal:6300-865
Localidade: GUARDA
Endereço Eletrónico:agencia.sao.miguel@agentegeral.ageas.pt

Sem prejuízo, podem ser apresentadas reclamações no Livro de Reclamações em formato físico, ou em formato eletrónico, acessível através do sítio da internet, bem como à Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões (ASF), através do endereço www.asf.com.pt.

Requisitos mínimos e forma de apresentação das reclamações

As reclamações dos Tomadores de Seguros, Segurados, Subscritores, Beneficiários ou Terceiros Lesados devem ser apresentadas por escrito, em papel ou outro suporte duradouro.

As reclamações devem conter as informações relevantes para a respetiva gestão, incluindo, pelo menos, os seguintes elementos:

- nome completo do reclamante e, caso aplicável, da pessoa que o representa;
- referência à qualidade do reclamante, designadamente de tomador de seguro, segurado, subscritor, beneficiário ou terceiro lesado ou de pessoa que o representa;
- dados de contacto do reclamante e, caso aplicável, da pessoa que o representa;
- número de documento de identificação e NIF do reclamante;
- descrição dos factos que motivaram a reclamação, com identificação dos intervenientes e da data em que os factos ocorreram, exceto se for manifestamente impossível;
- data e local da reclamação.

Prazos

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.

Será sempre acusada a receção das reclamações de Tomadores de Seguros, Segurados, Subscritores, Beneficiários ou Terceiros Lesados no prazo de 5 dias úteis.

Mecanismos de resolução extrajudicial de litígios

Sem prejuízo da possibilidade de recurso aos tribunais judiciais, em caso de litígio resultante da atividade de distribuição de seguros, os clientes podem recorrer a entidades de resolução alternativa de litígios, nomeadamente ao CIMPAS – Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Seguros.

Em caso de litígio o Consumidor pode recorrer a Entidades de Resolução Alternativa de Litígios, nomeadamente ao CIMPAS - Centro de Informação, Mediação e Arbitragem, através dos seguintes contactos

Sede Lisboa:
Av. Fontes Pereira de Melo, 11 – 9.º Esq.; 1050-115 Lisboa
Telefone: 213 827 700
Fax: 213 827 708
E-mail: geral@cimpas.pt

Delegação Norte:
Rua Infante D. Henrique, 73, Piso 1, 4050-297 Porto
Telefone: 226 069 910
E-mail: cimpasnorte@cimpas.pt
Fax: 226 094 110
Site: www.cimpas.pt

Para mais informações, poderá consultar o Portal do Consumidor: www.consumidor.pt.