

## **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: FULL PROTECTION MEDIAÇÃO DE SEGUROS UNIPessoal LDA

Morada: AV ENG DUARTE PACHECO 4

Cód. Postal: 8005-531

Localidade: FARO

Endereço Eletrónico: full.protection@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](http://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.ª Esq.; 1050-115 Lisboa*

*Telefone: 213 827 700*

*Fax: 213 827 708*

*E-mail: [geral@cimpas.pt](mailto:geral@cimpas.pt)*

##### ***Delegação Norte:***

*Rua Infante D. Henrique, 73, Piso 1, 4050-297 Porto*

*Telefone: 226 069 910*

*E-mail: [cimpasnorte@cimpas.pt](mailto:cimpasnorte@cimpas.pt)*

*Fax: 226 094 110*

*Site: [www.cimpas.pt](http://www.cimpas.pt)*

Para mais informações, poderá consultar o Portal do Consumidor: [www.consumidor.pt](http://www.consumidor.pt).