



Política e Regulamento de Gestão de Reclamações

... fazemo-lo sentir seguro!

A política de gestão de reclamações em vigor na AQS Consultores de Seguros Lda insere-se no âmbito alargado da qualidade de serviço que procuramos oferecer a todos os Clientes e Parceiros em todas as nossas áreas de atuação.

Admitindo que, ocasionalmente e em algumas circunstâncias os nossos serviços possam não satisfazer as expectativas de todos quantos se relacionam com a nossa Empresa, sejam Tomadores de Seguro, Segurados, Beneficiários ou Terceiros Lesados, e caso pretendam apresentar uma reclamação em relação aos serviços prestados, bem como denunciar qualquer eventual incumprimento, deverão seguir os procedimentos a seguir indicados.

Conceito de Reclamação

1. Entende-se por «reclamação» qualquer manifestação de discordância em relação a uma posição assumida pela AQS Consultores de Seguros Lda ou de insatisfação em relação aos serviços prestados por esta, bem como qualquer alegação de eventual incumprimento, apresentada pelos Tomadores de Seguro, Segurados, Beneficiários ou Terceiros Lesados.

2. Ficam automaticamente excluídas do conceito de reclamação as declarações proferidas em 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.

Gestão da Reclamação

A AQS Consultores de Seguros Lda garantirá o tratamento da reclamação de forma célere, eficiente, imparcial e a adoção de medidas conducentes à prevenção, identificação e gestão de situações suscetíveis de configurarem conflitos de interesse.

A AQS Consultores de Seguros Lda garante que o tratamento de todas as reclamações será feito por pessoas qualificadas e com experiência comprovada nessa função.

Procedimentos de envio/apresentação de reclamações

Envio/entrega da reclamação

As reclamações podem ser entregues em qualquer escritório da AQS Consultores de Seguros Lda ou enviadas por escrito para a morada ou email abaixo indicados:

AQS Consultores de Seguros Lda
Gestão de Reclamações
Avenida de Lourosa 371, 355 e 337
4535-012 Lourosa
qualidade@aq-s-seguros.pt

Requisitos mínimos da Reclamação

Agradecemos que, quando efetuar a sua reclamação, e para que a possamos tratar, a apresente por escrito, indicando obrigatoriamente 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 Terceiro Lesado ou de pessoa que o represente;
- Dados de contacto do reclamante e, se aplicável, da pessoa que o represente;
- Número de documento de identificação do reclamante;

- Descrição dos factos que motivaram a reclamação, com identificação dos intervenientes e a data em que os factos ocorreram, exceto se tal for manifestamente impossível;

- Data e local da reclamação;

Não serão consideradas reclamações, nem terão tratamento como tal, as comunicações que:

- Não contenham os dados essenciais que permitam a sua gestão como reclamação;
- Visem apresentar uma reclamação relativamente à matéria que seja da competência de órgãos arbitrais ou judiciais ou quando a matéria objeto da reclamação já tenha sido resolvida por aquelas Instâncias;
- Reiterem reclamações anteriormente apresentadas pelo mesmo reclamante e em relação à mesma situação e que já tenham tido resposta da AQS Consultores de Seguros Lda nos termos do presente regulamento;
- Evidenciem má-fé ou possuam conteúdo qualificado como vexatório.

A AQS Consultores de Seguros Lda, dará conhecimento aos reclamantes, por qualquer meio do qual fique registado escrito, dos fundamentos da não admissão como reclamação e procederá ao arquivo da mesma.

Prazos de tratamento e resposta

Inicialmente, será enviada uma resposta escrita de acusação da receção da reclamação nos 10 dias seguintes à sua apresentação.

Posteriormente, será enviada uma resposta escrita no prazo máximo de 20 dias contados da data de receção da reclamação obedecendo aos requisitos mínimos indicados no ponto anterior.

O referido prazo poderá ser alargado para 30 dias, nos casos que revistam especial complexidade.

Livro de Reclamações

A AQS Consultores de Seguros Lda disponibiliza aos clientes o acesso ao Livro de Reclamações em formato físico, existente nos seus escritórios ou em formato eletrónico.

As reclamações podem ser ainda dirigidas às seguintes entidades;

Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões (ASF)

Caso não se encontre satisfeito com a forma como a sua reclamação foi resolvida, o cliente tem o direito de se dirigir à Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões (ASF), através do Portal do Consumidor, endereço: www.asf.com.pt/isp/PortalConsumidor/Reclamacoes

CIMPAS - Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Seguros

Sem prejuízo da possibilidade de recurso aos tribunais judiciais, em caso de litígio emergente da atividade de distribuição de seguros, os clientes podem recorrer a entidades de resolução alternativa de litígios já existentes (CIMPAS – Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Seguros) ou que para o efeito venham a ser criados.

Recurso a Instâncias Judiciais

A gestão de uma reclamação nos termos da presente política de gestão de reclamações (regulamento), não prejudica o direito de os reclamantes recorrerem aos Tribunais ou a mecanismos de resolução extrajudicial de litígios.

A AQS Consultores de Seguros Lda reserva-se o direito de não dar continuidade a um processo de reclamação quando a matéria sobre a qual a mesma incide, esteja a ser alvo de apreciação por parte de órgãos arbitrais ou judiciais.

