



PAIXÃO SEGUROS

COMO POSSO RECLAMAR?

INFORMAÇÕES GERAIS

WWW.PAIXAOSEGUROS.COM



INFORMAÇÃO GERAL RELATIVA À GESTÃO DE RECLAMAÇÕES DA PAIXÃO CORRETORES DE SEGUROS LDA

ÂMBITO

Considera-se reclamação qualquer manifestação de discordância em relação à posição assumida pela Paixão Corretores de Seguros Lda ou de insatisfação em relação aos serviços prestados por esta, bem como qualquer alegação de eventual incumprimento apresentada por tomadores de seguro, segurados, beneficiários ou terceiros lesados.

A gestão de reclamações não acarreta quaisquer custos ou encargos para o reclamante, bem como quaisquer ónus que não sejam efetivamente indispensáveis para a apresentação das reclamações.

Não se inserem no conceito de reclamação as declarações que integram o processo de negociação contratual, as comunicações inerentes ao processo de regularização de sinistros e eventuais pedidos de informação ou esclarecimento.

1. PONTO DE CONTACTO

As reclamações deverão ser dirigidas:

Gestão de Reclamações do Cliente

- *Morada Carta:* Rua do Comércio, 79 2540-076 Bombarral
- *Email:* reclamacoes@paixaoseguros.com
- *Formulário disponível online:* www.paixaoseguros.com
- *Telefone:* 262 099 130 (dias úteis, das 09h00 às 12h30 e das 14h00 às 18h00)
- *Livro de Reclamações.* Disponível nos nossos estabelecimentos ou em www.livroreclamacoes.pt

Admite-se ainda que as reclamações referentes a assuntos da Paixão Corretores de Seguros Lda devidamente formalizadas por escrito sejam diretamente entregues pelos reclamantes em qualquer Loja da Paixão Corretores de Seguros Lda

Prazos de resposta:

Será dada resposta de acusação das reclamações apresentadas, por escrito, no prazo de dois (2) dias úteis, a contar da data da sua receção, nos locais acima referidos.

Às reclamações apresentadas será dada resposta, por escrito, num prazo que não deve exceder os vinte (20) dias, a contar da data da sua receção, nos locais acima referidos, podendo este prazo ser alargado para 30 dias nos casos que revistam especial complexidade e desde que as mesmas cumpram os requisitos mínimos a seguir indicados.

2. REQUISITOS MÍNIMOS DA RECLAMAÇÃO

- a) Apresentação por escrito ou por qualquer outro meio do qual fique registo escrito ou gravado;
- b) Nome completo do reclamante e, caso aplicável, da pessoa que o represente;
- c) Qualidade do reclamante, designadamente de tomador de seguro, segurado, beneficiário ou terceiro lesado ou de pessoa que o represente;
- d) Dados de contacto do reclamante e, se aplicável, da pessoa que o represente;
- e) Número de documento de identificação do reclamante;
- f) Descrição dos factos que motivaram a reclamação, com identificação dos intervenientes e da data em que os factos ocorreram, exceto se for manifestamente impossível;
- g) Data e local da reclamação.

3. OUTRAS ENTIDADES A QUEM PODEM SER DIRIGIDAS AS RECLAMAÇÕES

Além da possibilidade de recurso aos tribunais judiciais ou aos organismos de resolução extrajudicial de litígios, já existentes (Centro de Informação, Mediação e Provedoria de Seguros – CIMPAS, em www.cimpas.pt) ou que para o efeito venham a ser criados, com os quais a Paixão Corretores de Seguros Lda tem o dever de colaborar, as reclamações dos clientes e outras partes interessadas podem ser apresentadas junto da ASF- Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões, diretamente ou através do Livro de Reclamações, eletrónico (em www.livroreclamacoes.pt) ou em suporte de papel disponível no estabelecimento do mediador de seguros para tal fim.