

# GESTÃO DE RECLAMAÇÕES

## INFORMAÇÃO GERAL

**GENERALI SEGUROS, S.A.**



## INFORMAÇÃO GERAL RELATIVA À GESTÃO DE RECLAMAÇÕES DA GENERALI SEGUROS, S.A.

### ÂMBITO

Considera-se reclamação qualquer manifestação de discordância em relação à posição assumida pela Generali Seguros, S.A. 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.

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:**

Unidade de Gestão de Reclamações do Cliente da Direção de Assessoria Jurídica (DAJ) da Generali Seguros, S.A.

- Morada: Av. da Liberdade, 242 1250-149 Lisboa
- Email: [reclamacoes@generali.pt](mailto:reclamacoes@generali.pt)
- Formulário disponível on-line: [www.tranquilidade.pt](http://www.tranquilidade.pt)
- Mais informações em [www.tranquilidade.pt](http://www.tranquilidade.pt) ou [www.logo.pt](http://www.logo.pt)

Sem prejuízo do acima exposto, admite-se ainda que as reclamações referentes a assuntos da Generali Seguros, S.A., devidamente formalizadas por escrito, sejam diretamente entregues pelos reclamantes em qualquer Loja da Generali Seguros, S.A.

#### **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, no prazo de quinze (15) dias úteis, a contar da data da sua receção, nos locais acima referidos, desde que as mesmas cumpram os requisitos mínimos a seguir indicados.

### 2. REQUISITOS MINIMOS 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. PROVEDOR DO CLIENTE <sup>1</sup>

Só poderão ser dirigidas ao Provedor do Cliente as reclamações que já tenham sido objeto de apreciação pelo serviço de reclamações da Generali Seguros, S.A. e que cumpram os requisitos mínimos estipulados nas disposições legais em vigor e no Estatuto e Regulamento de Procedimentos Aplicáveis ao Provedor do Cliente adotado pela empresa.

Consideram-se elegíveis para apresentação ao Provedor as reclamações previamente apresentadas ao Segurador, às quais não tenham sido dadas respostas no prazo máximo de 20 dias (o prazo a considerar é de 30 dias nos casos que revistam especial complexidade), ou que tendo-o sido, em relação as quais o reclamante discorde do sentido das mesmas.

- Nome do Provedor do Cliente a quem devem ser dirigidas: **Dra. Sofia Enriquez**
- Morada: Av. da Liberdade, 249, 1.º 1250-143 Lisboa
- Email: [provedordocliente@general.pt](mailto:provedordocliente@general.pt)
- Mais informações em [www.tranquilidade.pt](http://www.tranquilidade.pt) e ou [www.logo.pt](http://www.logo.pt)

A reclamação obterá resposta escrita no prazo máximo de 30 dias, ou, nos casos que revistam especial complexidade, no prazo de 45 dias.

### 4. OUTRAS ENTIDADES A QUEM PODEM SER DIRIGIDAS AS RECLAMAÇÕES

ASF- Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões  
Av. da República, 76 - 1600-205 Lisboa  
Email: [asf@asf.com.pt](mailto:asf@asf.com.pt),  
Mais informações em [www.asf.com.pt](http://www.asf.com.pt)

---

<sup>1</sup> A Generali Seguros, S.A. e o Provedor reservam-se o direito de não registar a reclamação sempre que:

- (i) Sejam omitidos dados essenciais que inviabilizem a respetiva gestão e que não tenham sido devidamente corrigidos;
- (ii) 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;
- (iii) Estas reiterem reclamações que sejam apresentadas pelo mesmo reclamante em relação à mesma matéria e que já tenham sido objeto de resposta pela entidade a quem são dirigidas;
- (iv) A reclamação não tiver sido apresentada de boa fé ou o respetivo conteúdo for qualificado como vexatório.