

SEMPER

GESTÃO DE RECLAMAÇÕES

MANUAL DO CLIENTE

ENQUADRAMENTO

A SEMPER procura continuamente prestar o serviço de corretagem de seguros com o desígnio de atingir a excelência na satisfação dos Clientes, regendo-se por altos índices de exigência e de satisfação.

Este impreterível nível de compromisso com todos os *stakeholders* requer igualmente a capacidade de reconhecer pontuais ações ou serviços que defraudem as expetativas dos clientes.

Neste âmbito, o presente documento procura sistematizar os procedimentos a serem seguidos pelo Cliente para a apresentação de uma reclamação.

REQUISITOS MÍNIMOS

Uma reclamação é a manifestação de discordância em relação à posição assumida pela SEMPER, de insatisfação em relação aos serviços de distribuição prestados por esta, bem como qualquer alegação de eventual incumprimento, apresentada por tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados.

De forma a podermos responder à reclamação com celeridade e objetividade, necessitamos que a sua reclamação contenha, no mínimo:

- ≡ Nome completo do reclamante e, caso aplicável, da pessoa que o represente;
- ≡ Referência à qualidade do reclamante, isto é, se é tomador do seguro, segurado, terceiro lesado ou beneficiário;
- ≡ Dados de contacto do reclamante, para que possamos comunicar consigo e, desta forma, acelerar a obtenção de informações que possam ser úteis para a decisão do processo e, caso aplicável, da pessoa que o represente;
- ≡ Número do documento de identificação de cliente ou, em alternativa, o número de identificação fiscal;
- ≡ Descrição dos factos que motivaram a reclamação, com identificação dos intervenientes e da data em que os factos ocorreram, exceto se for manifestamente impossível;
- ≡ Elementos adicionais que o reclamante considere necessários para a gestão da sua reclamação;
- ≡ Número da apólice de seguro ou do processo de sinistro, quando a reclamação incida sobre um destes objetos;
- ≡ Data e local da reclamação.

APRESENTAÇÃO DA RECLAMAÇÃO

Para apresentar a sua reclamação, à qual poderá anexar documentos de suporte que entenda necessários para a apreciação da mesma, tem à disposição os seguintes canais de comunicação:

- ≡ Por email, para o endereço de correio eletrónico qualidade@semper.pt;
- ≡ Por carta, para o endereço indicado no final deste documento, dirigida à Direção de Qualidade (Gestão de Reclamações);
- ≡ Através do preenchimento do livro de reclamações físico, disponível em todos os locais indicados no final deste Manual;
- ≡ Através do preenchimento do livro de reclamações eletrónico, disponível em www.semper.pt;
- ≡ Diretamente à Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões (ASF), online em <https://www.asf.com.pt/isp/PortalConsumidor/Reclamacoes> ou enviando carta para Av. República, 76, 1600-205 Lisboa.

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

PROCEDIMENTO

A sua reclamação será tratada pelo *Gestor de Reclamações* da SEMPER, um elemento idóneo e independente do Departamento da Qualidade, que tem a incumbência de gerir a reclamação, proceder a inquérito interno junto dos intervenientes, e assegurar a resposta atempada às reclamações recebidas.

Todas as reclamações serão respondidas no prazo máximo de 20 dias após a sua aceitação, salvo se, pela sua complexidade, o prazo tenha de ser alargado para 30 dias.

Caso a nossa resposta não vá ao encontro das suas expectativas, a reclamação será reanalisada, considerando os argumentos apresentados.

As reclamações poderão não ser aceites se se enquadrarem numa das seguintes situações:

- ≡ Omissão de dados essenciais ao tratamento da reclamação que não sejam corrigidos no prazo de 10 dias após nossa solicitação;
- ≡ Matéria da competência de órgãos arbitrais ou judiciais, ou quando o objeto da reclamação tenha já sido resolvido por aquelas instâncias;
- ≡ Reiteração da reclamação após resposta enviada por SEMPER;
- ≡ Reclamação não apresentada de boa-fé ou com conteúdo vexatório.

Alertamos que a reclamação não envolve quaisquer custos ou encargos para o cliente. Recordamos ainda que, para proteção dos seus dados, aplica-se a nossa Política de Privacidade, disponível em www.semper.pt.

SEMPER

SEMPER – MEDIAÇÃO DE SEGUROS, UNIPessoal LDA.

geral@semper.pt

www.semper.pt

Avenida da República,
740 – 2º salas 23/24,
4430-190 – Vila Nova de Gaia

Mediador de seguros inscrito, em 27/01/2007, no registo da ASF-Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões com a categoria de Mediador de Seguros, sob o n.º 407149309/3, com autorização para os ramos Vida e Não Vida verificável em www.asf.com.pt