



## **Informação Geral Relativa à Gestão de Reclamações**

Regulamento da Política de Tratamento da AXA France VIE, Sucursal em Portugal no Quadro do seu relacionamento com os Tomadores de Seguros, Segurados, Beneficiários ou Terceiros Lesados

### **Artigo 1º**

#### **Âmbito**

1. O presente Regulamento consagra os princípios adoptados pela AXA France VIE, Sucursal em Portugal (adiante “AXA”) no quadro do seu relacionamento com os tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados.
2. Os princípios constantes do presente Regulamento reflectem a visão e os valores da AXA, traduzindo o comportamento esperado de todos os seus colaboradores, incluindo os colaboradores dos canais de distribuição utilizados e os de todos aqueles que, em nome da AXA, prestem serviços aos tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados.

### **Artigo 2º**

#### **Equidade, diligência e transparência**

Os colaboradores devem contribuir para que seja assegurado a todos os tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados um tratamento equitativo, diligente e transparente, em respeito pelos seus direitos.

### **Artigo 3º**

#### **Informação e esclarecimento**

Os colaboradores devem, no exercício das suas funções, assegurar aos tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, atendendo ao respectivo perfil e à natureza e complexidade da situação, a prestação das informações legalmente previstas e o esclarecimento adequado à tomada de uma decisão fundamentada.



## **Artigo 4º**

### **Gestão de reclamações**

1. Os tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados podem apresentar reclamações à AXA ou ao respectivo Provedor, nos termos e através dos meios previstos no Anexo I ao presente Regulamento.
2. A gestão do processo de reclamação não acarreta qualquer custo ou encargo para o reclamante.

## **Artigo 5º**

### **Dados pessoais**

O tratamento, efectuado com ou sem meios automatizados, dos dados pessoais dos tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, deve ser feito em estrita observância das normas legais aplicáveis e das regras de segurança, de carácter técnico e organizativo, adequadas ao risco que o tratamento dos dados apresenta.

## **Artigo 6º**

### **Prevenção e gestão de conflitos de interesse**

1. Os colaboradores devem revelar à AXA todas as situações que possam gerar conflitos de interesses, abstendo-se de intervir em tais situações.
2. Considera-se existir conflitos de interesse sempre que os colaboradores sejam directa ou indirectamente interessados na situação ou no processo em curso, ou o sejam os seus cônjuges, parentes ou afins em 1º grau, ou ainda sociedades ou outros entes colectivos em que directa ou indirectamente participem.

## **Artigo 7º**

### **Celeridade e eficiência**

Os colaboradores devem desempenhar as funções ou tarefas que lhes caibam, com rigor e qualidade, com vista a uma gestão célere e eficiente dos processos relativos a tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, designadamente em matéria de sinistros e de reclamações.



## **Artigo 8º**

### **Qualificação adequada**

A AXA assegura a qualificação adequada dos seus colaboradores, nomeadamente dos colaboradores que contactam directamente com os tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, no sentido de garantir a qualidade do atendimento, presencial e não presencial.

## **ARTIGO 9º**

### **Política anti-fraude**

1. A AXA tem implementada uma política de prevenção, detecção e reporte de práticas de fraude contra os seguros, e prestará aos tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, quando solicitado, a informação genérica que sobre a mesma considerar relevante.
2. A AXA pode adoptar mecanismos de cooperação com outras Empresas de Seguros, nomeadamente no seio da Associação Portuguesa de Seguradores, com vista à prevenção, detecção ou reporte de suspeitas de fraude.

## **Artigo 10º**

### **Reporte Interno da Política de tratamento**

A AXA, através do sistema de gestão do risco e controle interno, assegura os mecanismos de reporte e monitorização do cumprimento da política de tratamento.

## **Artigo 11º**

### **Cumprimento da política de tratamento**

A AXA assegura a necessária divulgação e explicitação das regras contidas no presente Regulamento, de modo a garantir o seu cumprimento.



## ANEXO I

### Informação Geral Relativa à Gestão de Reclamações

Considera-se reclamação qualquer manifestação de discordância em relação a posição assumida por AXA 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.

Não se consideram reclamações as participações que integram o 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.

#### A. Reclamações dirigidas à AXA

##### 1. Ponto de recepção e resposta da reclamação:

Nome da pessoa ou serviço a quem devem ser dirigidas: Ana Mascate

Morada: Av. da Liberdade, 38 – 7º, 1269-069 Lisboa

Email: [clp.pt.fin@partners.axa](mailto:clp.pt.fin@partners.axa)

Telefone para esclarecimentos: 217973652 (chamada para a rede fixa nacional)

Mais informações em <http://clp.partners.axa/pt>

##### 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;
- d) Número de documento de identificação do reclamante;
- e) Descrição dos factos que motivaram a reclamação, com identificação dos intervenientes e da data em que os factos ocorreram, excepto se for manifestamente impossível;



- f) Data e local da reclamação.
- 3. A reclamação obterá resposta em papel ou qualquer outro suporte duradouro acessível ao destinatário no prazo máximo de 20 dias ou de 30 dias nos casos que revistam especial complexidade (o prazo conta-se a partir da recepção da reclamação com os requisitos mínimos preenchidos).
- 4. Sem prejuízo do número anterior, a AXA acusará a receção da reclamação no prazo máximo de 48 horas.

## **B. Reclamações dirigidas ao Provedor**

Só poderão ser dirigidas ao Provedor as reclamações que já tenham sido objecto de apreciação pelo serviço de reclamações da Seguradora. Consideram-se elegíveis para apresentação ao Provedor as reclamações previamente apresentadas à Seguradora às quais não tenha sido dada resposta 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, o reclamante discorde do sentido da mesma.

Nome da pessoa ou serviço a quem devem ser dirigidas: Paulo Simão Caldas  
Morada: Rua Castilho, n.º 75, 8º Esq.º, 1250-068 Lisboa  
Email: paulosimaocaldas-9202l@advogados.oa.pt  
Telefone para esclarecimentos: 217815250 (chamada para a rede fixa nacional)  
Mais informações em <http://clp.partners.axa/pt>

- 2. Requisitos mínimos: os mesmos previstos no n.º 2 da alínea anterior
- 3. A reclamação obterá resposta em papel ou qualquer outro suporte duradouro acessível ao destinatário no prazo máximo de 30 dias (o prazo máximo de resposta é de 45 dias nos casos que revistam especial complexidade).

## **C. Outras entidades a quem podem ser dirigidas reclamações**

Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões – Avenida da República, 76  
1600-205 Lisboa