

REGULAMENTO DE GESTÃO DE RECLAMAÇÕES
DA MONDIAL ASSISTANCE INTERNATIONAL AG - SUCURSAL EM PORTUGAL

(De acordo com a Norma Regulamentar n.º 10/2009-R de 25 de Junho)

A Mondial Assistance International AG, Sucursal em Portugal (doravante designada de Mondial Assistance) garante o tratamento gratuito, imparcial, qualificado, célere e eficiente de todas as Reclamações que provenha de um Tomador de Seguro, Segurado, Beneficiário ou Terceiro lesado.

O que é uma Reclamação?

Considera-se reclamação qualquer manifestação de discordância em relação a posição assumida pela Empresa de Seguros ou de insatisfação em relação aos serviços prestados por esta, bem como, qualquer alegação de eventual incumprimento, apresentada pelos Tomadores de Seguros, Segurados, Beneficiários ou Terceiros lesados.

PROCESSO DE RECLAMAÇÃO

1. APRESENTAÇÃO DE RECLAMAÇÕES:

De modo a ser dado o devido tratamento às reclamações apresentadas, devem as mesmas ser enviadas por escrito, mediante qualquer dos meios colocados ao dispor, desde que sejam indicados, com clareza, os seguintes dados:

- a) Nome completo do reclamante e, caso aplicável, da pessoa que o represente;
- b) Qualidade do reclamante, designadamente de Tomador de Seguro, Segurado, Beneficiário ou Terceiro;
- c) 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.

2. RECUSA DE RECLAMAÇÕES:

A Mondial Assistance reserva-se no direito de recusar o tratamento de reclamações em que:

- a) Sejam omitidos dados essenciais que inviabilizem a respectiva gestão e que não tenham sido devidamente corrigidos;
- b) Se pretenda apresentar uma reclamação relativamente a matéria que seja da competência de órgãos arbitrais ou judiciais ou quando a matéria objecto da reclamação já tenha sido resolvida por aquelas instâncias;
- c) Estas reiterem reclamações que sejam apresentadas pelo mesmo reclamante em relação à mesma matéria e que já tenham sido objecto de resposta pela entidade a quem são dirigidas;
- d) A reclamação não tiver sido apresentada de boa fé ou o respectivo conteúdo for qualificado como vexatório.

3. ENVIO DE RECLAMAÇÕES:

Todas reclamações devem ser remetidas ao cuidado da Mondial Assistance International AG, Sucursal em Portugal - Defensor do Cliente, pelos seguintes meios:

i. **Morada:**

Rua Quinta da Fonte
Edifício Bartolomeu Dias
2774-535 Paço de Arcos

ii. **E-mail:** defensordocliente@mondial-assistance.pt

iii. **Fax:** 217965405

Para Qualquer esclarecimento adicional, poderá contactar os serviços do Departamento de Reclamações, através do n.º 210049206 ou consultar o site: www.mondial-assistance.pt.

4. PRAZO DE RESPOSTA:

A Mondial Assistance compromete-se a responder, por escrito, a todas as reclamações apresentadas num prazo máximo de 20 dias, contados a partir da recepção dos elementos mínimos exigidos (ponto 1). Os casos que revistam especial complexidade, serão respondidos em 30 dias.

5. PROVEDOR DO CLIENTE:

Apenas poderão ser dirigidas ao Provedor, as reclamações que já tenham sido objecto de apreciação por parte do Departamento de Gestão de Reclamações da Mondial Assistance.

Consideram-se elegíveis para apresentação ao Provedor, as reclamações às quais a Mondial Assistance não tenha dado resposta nos prazos indicados no ponto 4 ou, tendo dado resposta, o Reclamante não concorde com a mesma.

Para efeitos do presente Regulamento, os Reclamantes que pretendam solicitar a intervenção do Provedor do Cliente, deverão dirigir as respectivas Reclamações para:

**Provedoria do Cliente da Mondial Assistance International, AG
A/C Dra. Salomé Luís**

Por correio:

Estrada de Benfica, nº 652 - 3º Dtº
1500-108 Lisboa

Por fax: 217 609 835

Por e-mail: provedor.cliente@mondial-assistance.pt

6. OUTRAS ENTIDADES A QUEM PODERÁ DIRIGIR RECLAMAÇÕES:

Instituto de Seguros de Portugal
Avenida da Republica, 76
1600-205 Lisboa

01 de Setembro de 2009