

## **POLÍTICA DE TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES**

### **PRIMEIRO**

#### **(OBJETO)**

1- A presente Política de Tratamento de Reclamações, adiante apenas “Política”, estabelece os princípios adotados pela Amplitude – Corretores de Seguros, S.A., adiante apenas “Amplitude”, no quadro do tratamento das Reclamações que lhe sejam dirigidas por Tomadores de Seguros, Segurados, Beneficiários ou Terceiros Lesados, nos termos previstos na alínea t) do nº 1 do artº 24º do Regime Jurídico da Distribuição de Seguros e Resseguros.

2- Os princípios constantes da Política foram previamente aprovados e implementados pelo órgão de administração da Amplitude, que monitoriza o respetivo cumprimento.

### **SEGUNDO**

#### **(ÂMBITO DAS RECLAMAÇÕES)**

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

2- Não se inserem no conceito de reclamação as declarações que integram o processo de negociação contratual, as interpelações para o cumprimento de deveres legais ou contratuais, as comunicações inerentes ao processo de regularização de sinistros e eventuais pedidos de informação ou esclarecimento.

### **ARTIGO TERCEIRO**

#### **(APRESENTAÇÃO DE RECLAMAÇÕES)**

Os Tomadores de Seguros, Segurados, Beneficiários ou Terceiros Lesados poderão dirigir reclamações à Amplitude pelos seguintes meios, sendo também possível obter informações sobre os processos de reclamação em curso através dos contactos indicados em b) e c):

- a) Através do Livro de Reclamações Físico ou Eletrónico;
- b) Através do telefone: 229364030
- c) Através do e-mail: [pamonteiro@amplitudese seguros.com](mailto:pamonteiro@amplitudese seguros.com)

### **QUARTO**

#### **(REQUISITOS DE APRESENTAÇÃO DE RECLAMAÇÕES)**

1- As reclamações dos Tomadores de Seguros, Segurados, Beneficiários ou Terceiros Lesados deverão conter as informações relevantes para a respetiva gestão e incluir no mínimo os seguintes elementos:

- a) Nome completo do Reclamante e, caso aplicável, da pessoa que o represente;
- b) Referência à qualidade do Reclamante, designadamente de Tomadores de Seguros, Segurados, Beneficiários ou Terceiros Lesados ou de pessoa que o represente;
- c) Dados de contato do Reclamante e, caso aplicável, da pessoa que o represente;
- d) Número do 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, exceto se for manifestamente impossível;
- f) Elementos adicionais que o Reclamante considere necessários para a gestão da sua reclamação;
- g) Data e local da Reclamação.

2- Na ausência dos elementos indicados no número anterior, a Amplitude solicitará as informações necessárias à gestão do processo.

## **QUINTO**

### **(GESTÃO DE RECLAMAÇÕES)**

1- O Departamento de Gestão de Reclamações analisará as Reclamações corretamente apresentadas nos termos do Artigo anterior com celeridade, eficiência e imparcialidade, assegurando a resposta às mesmas de forma completa e fundamentada num prazo máximo de 15 dias úteis, sem exceder 20 dias de calendário.

2- Não serão aceites Reclamações em que:

- a) Sejam omitidos dados essenciais que inviabilizem a respetiva gestão e que não tenham sido corrigidos nos termos do nº 2 do Artigo Quarto;
- b) 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;
- c) Estas reiterem Reclamações que sejam apresentadas pelo mesmo Reclamante em relação à mesma matéria e que já tenham sido objeto de resposta pela Amplitude;
- d) A Reclamação não tiver sido apresentada de boa-fé ou o respetivo conteúdo for qualificado como vexatório.

3- Sempre que qualquer Reclamação não seja admitida, será apresentada a respetiva fundamentação da recusa, nos termos anteriormente previstos.

4- A Gestão de Reclamações não acarreta quaisquer custos ou encargos para o Reclamante, nem quaisquer ónus que não sejam efetivamente indispensáveis para o cumprimento dessa função.

5- Todos os colaboradores intervenientes na gestão de reclamações são idóneos e possuem a qualificação adequada ao exercício das respetivas funções.

## **SEXTO**

### **(GENERALIDADES)**

- 1- Todas as reclamações, independentemente do meio utilizado para a sua efetivação, são registadas e tratadas de forma equitativa, atendendo às circunstâncias do caso concreto e à pretensão do Reclamante.
- 2- A Amplitude assegura a gestão imparcial das reclamações apresentadas, garantindo que situações suscetíveis de configurar conflitos de interesse são convenientemente prevenidas, identificadas e geridas e que todas as unidades orgânicas disponibilizam à gestão de reclamações todas as informações necessárias ao cabal exercício das suas funções.
- 3- Nos casos em que a reclamação incida sobre objeto na dependência, parcial ou total, de atuação de entidades terceiras, nomeadamente Seguradores, a Amplitude diligenciará para que essas entidades adotem, no mais curto espaço de tempo possível, as medidas adequadas à regularização da situação ou resposta satisfatória aos termos da reclamação.
- 4- Os dados relativos à gestão de reclamações serão tratados numa base contínua, de forma a detetar ou corrigir problemas sistémicos ou recorrentes e a acautelar eventuais riscos legais ou operacionais, analisando-se as respetivas causas de molde a identificar causas comuns a determinados tipos de reclamações e eventual afetação de outros processos ou produtos, ainda que não diretamente envolvidos na reclamação.
- 5- A apreciação de Reclamações pela Amplitude não prejudica o direito de recurso à Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões, à arbitragem, aos tribunais judiciais competentes, ou ao Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Seguros ([www.cimpas.pt](http://www.cimpas.pt)), ao qual a Amplitude é aderente e com quem se compromete a colaborar.

*Ver.: Nov/2021*