



Reclamações dirigidas à INTER PARTNER ASSISTANCE (1)

Ponto de Recepção e Resposta:

A INTER PARTNER ASSISTANCE coloca ao seu dispor dos reclamantes diversos meios para a apresentação de uma Reclamação:

Nome: INTER PARTNER ASSISTANCE

Departamento Administração Recursos e Qualidade – Serviço da Qualidade/ Gestão de Reclamações

Telefone: 213 102 411

E-mail: ptqualidade@ip-assistance.com

Fax: 213 147 183

Correio: INTER PARTNER ASSISTANCE

Departamento Administração Recursos e Qualidade – Serviço da Qualidade/ Gestão de Reclamações

Largo Jean Monnet, N.º 1-2.º

1269 – 069 Lisboa

Ao efectuar uma Reclamação, de modo a podermos prestar o devido tratamento, a mesma deve-nos ser apresentada por escrito (via correio, fax ou e-mail), ou por telefone desde que fique registo escrito ou gravado e que nos indique com clareza os seguintes dados:

- a) Nome completo do reclamante e, caso aplicável, da pessoa que o represente;
- b) Qualidade do reclamante (Tomador de Seguro, Segurado, Beneficiário, Terceiro, Companhia cliente e/ou Mediador);
- 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;
- g) N.º de Apólice (se aplicável);
- h) N.º de Processo de Sinistro (se aplicável);

Prazo de resposta: 20 dias

Reclamações dirigidas ao Provedor do Cliente (1):

Serviço de Provedoria do Cliente

Centro de Informação, Mediação, Provedoria e Arbitragem de Seguros

Morada: Av. Fontes Pereira de Melo, 11 – 9.º Esq. 1050-115 Lisboa

Telefone: 21 382 77 00

Fax: 21 382 77 08

E-mail: provedoria@cimpas.pt
Site: www.cimpas.pt

Outras entidades a quem podem ser dirigidas reclamações:

Instituto de Seguros de Portugal
Morada: Avenida da República, 76 1600-205 Lisboa
Telefone: 217 903 100
Fax: 217 938 568
E-mail: consumidor@isp.pt
Site: www.isp.pt

(1) A INTER PARTNER ASSISTANCE e o Provedor reservam-se o direito de não registar a reclamação sempre que:

- I. Sejam omitidos dados essenciais que inviabilizem a respectiva 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 objecto 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 objecto de resposta pela entidade a quem são dirigidas;
- IV. A reclamação não tiver sido apresentada de boa fé ou o respectivo conteúdo for qualificado como vexatório.