

# PARA SUA PROTECÇÃO

## PROCEDIMENTOS NA SUGESTÃO E NA RECLAMAÇÃO

Na Crédito Agrícola Seguros temos como objectivo providenciar excelentes níveis de serviço aos tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados. A sua sugestão ou reclamação é para nós um assunto que merece a nossa máxima atenção.

A sua sugestão ou reclamação permite-nos melhorar pequenos detalhes que constroem a nossa relação.

Comprometemo-nos a analisar a sua sugestão ou reclamação e a informá-lo sobre a evolução ou viabilidade do assunto.

Na reclamação nomearemos um gestor da mesma, que será independente relativamente ao departamento da CA Seguros que motivou a sua reclamação. A reclamação é registada e gerida numa aplicação informática segura de suporte à gestão de reclamações, reunindo toda a documentação e informação sobre o processo, permitindo o rastreio do mesmo.

Se pretender apresentar uma sugestão ou uma reclamação deverá fazê-lo por escrito ou por qualquer outro meio do qual fique registo, em qualquer agência do Crédito Agrícola ou, directamente, para um dos seguintes endereços:

- [sugere.reclama@ca-seguros.pt](mailto:sugere.reclama@ca-seguros.pt)
- CA Seguros  
Sugestões e Reclamações  
Rua de Campolide, 372 – 3.º Dt.º  
1070 - 040 Lisboa – Portugal

Quando apresentar uma sugestão ou uma reclamação descreva os factos com exactidão e forneça os seus dados identificativos: nome, n.º de Contribuinte ou de Identificação, n.º da apólice ou do sinistro, morada e e-mail.

É assegurado o acesso à informação relativa à gestão de reclamações e documentação associada, nomeadamente sobre:

- O ponto de recepção e resposta; requisitos mínimos e forma de apresentação de reclamação; dados de contacto para efeitos de apresentação da reclamação; prazos a observar na sua gestão e identificação do Provedor do Cliente designado.

A disponibilização desta informação ao público é garantida através do sítio da internet do Crédito Agrícola, bem como, sempre que solicitado, através de entrega em suporte papel.

## QUAIS OS VOSSOS COMPROMISSOS RELATIVAMENTE À MINHA RECLAMAÇÃO?

### ACUSAR A RECEPÇÃO DA RECLAMAÇÃO

Acusaremos, por escrito, a recepção da sua reclamação no prazo de 2 dias úteis.

### RESPOSTA

Após completarmos a análise da sua reclamação exporemos por escrito a nossa resolução.

### PRAZOS DE RESPOSTA

Comprometemo-nos a apresentar a resposta às suas reclamações no prazo de 10 dias úteis, apesar de a lei definir um prazo mais extenso, de 20 dias.

Se a boa resolução da sua reclamação exigir um prazo maior, atendendo à sua natureza, estabeleceremos contacto para acordarmos um prazo mais adequado e solicitar-lhe a colaboração que permita cumpri-lo.

### RECLAMAÇÕES ENVOLVENDO TERCEIROS

Se a sua reclamação se relacionar com um serviço fornecido por parceiros da CA Seguros, teremos de lhes fornecer algum detalhe da sua reclamação. A resolução destas reclamações normalmente é mais morosa, mas dar-lhe-emos informação do seu decurso.

## E SE EU NÃO FICAR SATISFEITO COM A VOSSA SOLUÇÃO?

Após a solução da sua reclamação, caso não se encontre satisfeito com a nossa resposta, ou com a forma como ela foi tratada, pode apelar ao Provedor do Cliente.

O Provedor do Cliente é uma personalidade independente relativamente à CA Seguros e que tem como missão intermediar os interesses dos Reclamantes que a ele se dirigirem. Para apresentar uma reclamação ao Provedor do Cliente dirija-se por escrito a:

#### Provedor do Cliente

Por e-mail: [provedor@ca-seguros.pt](mailto:provedor@ca-seguros.pt)

Por correio:

Rua de Campolide, 372 – 3.º Dt.º

1070 - 040 Lisboa – Portugal

A legislação permite-lhe ainda outras vias para reclamar. Deve usar estes meios se, depois dos passos anteriores, não se encontrar satisfeito com a nossa resposta ou com a forma como ela foi efectuada:

#### Livro de Reclamações

Disponível na Sede da CA Seguros:

Rua de Campolide, 372 – 3.º Dt.º

1070 - 040 Lisboa – Portugal

Também disponível nas Agências da sua Caixa de Crédito Agrícola

#### Livro de Reclamações Electrónico

Via Internet: <https://www.livroreclamacoes.pt>

#### Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundo de Pensões

Via Internet: <http://www.asf.com.pt>

Por correio:

Av.ª da República, 76

1600-205 Lisboa – Portugal

Telefone: (+351) 217 903 100

Fax: (+351) 217 938 568

Linha informativa: 808 787 787