

PROCEDIMENTO DE GESTÃO DE RECLAMAÇÕES

Como mediador que opera em Portugal através de uma sucursal devidamente autorizada pela ASF, gerimos as reclamações que surjam relativamente à nossa atividade de mediação, através de uma função autónoma que funciona como ponto centralizado de receção e resposta, devidamente identificado interna e externamente, e que garante a acessibilidade total dos denunciadores. Ficam fora do nosso âmbito de ação as reclamações competência da empresa, relacionadas com o cumprimento das cláusulas do contrato.

Assim, poderá apresentar a sua reclamação sobre a nossa atividade de mediação por escrito (pode utilizar o formulário que encontrará na secção "Quem somos" da web: <https://seguros.elcorteingles.pt/>) para o endereço de correio postal, Avenida António Augusto de Aguiar 31 – 1069-413, Lisboa, ou por correio eletrónico para o endereço atclientept@cess.elcorteingles.pt. Da mesma forma, dispomos de um livro de reclamações que se encontra à sua inteira disposição.

Para que a sua reclamação seja admitida, deve conter os seguintes elementos:

- a) Nome completo do reclamante e, se for o caso, da pessoa que o representa;
- b) Referência à qualidade do reclamante, ou seja, tomador do seguro, segurado, beneficiário ou lesado ou pessoa que o representa;
- c) Dados de contacto do reclamante e, se for caso disso, da pessoa que o representa;
- d) Número do documento de identificação do reclamante;
- e) Descrição dos factos que deram origem à reclamação, com identificação dos intervenientes e data em que ocorreram, salvo impossibilidade manifesta;
- f) Elementos adicionais que o reclamante considere necessários para a gestão da sua reclamação;
- g) Data e local da reclamação.

No caso de a reclamação se basear na nossa ação como mediadores, aceitaremos lidar com a sua reclamação através de qualquer entidade alternativa de resolução de litígios a que acuda.

Da mesma forma, se a sua reclamação não estiver pendente de outras instâncias, poderá contactar a ASF no seguinte endereço Av. da República, 76 - 1600-205 Lisboa nos termos, condições e meios previstos na legislação em vigor.