



ASF

Autoridade de Supervisão
de Seguros e Fundos de Pensões

APRESENTAR UMA RECLAMAÇÃO

A reclamação é uma manifestação de desacordo ou de insatisfação em relação a serviços prestados. Na área dos seguros e fundos de pensões, pode ter como objeto uma ação ou omissão de um segurador, de um mediador de seguros ou de sociedade gestora de fundos de pensões.

Se pretende apresentar uma reclamação consulte a informação que preparámos para si sobre esta matéria.



A quem devo apresentar a minha reclamação?

Recomendamos que reclame primeiro no operador pois, de acordo com a experiência da ASF, grande parte das reclamações são resolvidas satisfatoriamente logo naquele contacto.

Os seguradores devem responder aos reclamantes de forma completa e fundamentada, transmitindo o resultado da apreciação da reclamação no prazo máximo de 20 dias. Este prazo é alargado para 30 dias, caso se trate de situações que sejam consideradas particularmente complexas.

A reclamação também pode ser apresentada através do preenchimento do **Livro de Reclamações**, em formato físico ou eletrónico.



O que posso fazer se o segurador não responder ou se discordar da resposta do segurador?

Caso o segurador não responda nos prazos devidos ou, tendo sido dada resposta, o reclamante discorde do sentido da mesma, o assunto pode ainda ser apresentado junto do respetivo **provedor do cliente**, entidade cuja existência em todos os seguradores é obrigatória e que tem o dever de fazer uma análise imparcial e gratuita do caso.

O provedor do cliente tem 30 dias a contar da data da receção da reclamação para a analisar a situação. Tal como na gestão de reclamações se a situação for considerada especialmente complexa este prazo aumenta, passando a ser de 45 dias.

COMO DEVE SER APRESENTADA A RECLAMAÇÃO?



As reclamações devem ser apresentadas por escrito ou por outro meio de que fique registo em suporte duradouro, devendo a pessoa que reclama fornecer informação completa e detalhada acerca da situação que conduziu à reclamação, bem como fornecer a sua identificação, contactos e também indicar a qualidade em que apresenta a reclamação, ou seja, se o faz enquanto tomador, terceiro lesado ou beneficiário.

O provedor do cliente tem 30 dias a contar da data da receção da reclamação para a analisar a situação. Tal como na gestão de reclamações se a situação for considerada especialmente complexa este prazo aumenta, passando a ser de 45 dias.

**ASF**Autoridade de Supervisão
de Seguros e Fundos de Pensões

APRESENTAR UMA RECLAMAÇÃO



Posso apresentar a minha reclamação à ASF?

Pode apresentar uma reclamação relativa à atuação de entidades supervisionadas pela Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões (ASF), nomeadamente seguradores, mediadores de seguros e sociedades gestoras de fundos de pensões, ou denunciar alguma situação que lhe pareça irregular, nas áreas seguradora e de fundos de pensões.



A ASF tem poder de decisão nas reclamações que lhe são apresentadas?

A ASF não é uma instância de recurso para resolução de conflitos, não lhe cabendo decidir sobre os casos concretos que lhe sejam reclamados, nem possui serviços de mediação ou arbitragem. Assim, a intervenção da ASF não prejudica a aplicação das regras gerais relativas aos direitos que porventura assistam aos reclamantes, designadamente o recurso à via judicial, nem suspende o decurso de qualquer prazo ou evita as suas consequências.

A ASF analisará se na situação que deu origem à reclamação foram observadas as normas que regem a atividade das entidades sujeitas à sua supervisão e prestará ao reclamante os esclarecimentos que considere devidos. Caso a apreciação da reclamação revele indícios da violação de normas legais ou regulamentares cuja observância está sujeita à sua supervisão, a ASF pode abrir um processo de supervisão ou de contraordenação.

LINKS ÚTEIS:

[Gestores de reclamações das empresas de seguros](#)

[Livro de Reclamações eletrónico](#)

[Provedor do Cliente das empresas de seguros](#)

[Meios de resolução alternativa de litígios](#)

[Reclamações ASF](#)

SEGURE-SE BEM!