

Meios para apresentação de Reclamação junto do Centro de Reclamações da SanlamAllianz Angola

As reclamações ao Centro de Reclamações podem ser apresentadas pelos seguintes meios:

- a) Livro de Reclamações, disponíveis em todos os estabelecimentos da SanlamAllianz Angola;
- b) Correio electrónico, para centroreclamacoes@ao.sanlamallianz.com;
- c) Website da SanlamAllianz Angola;
- d) Por carta dirigida ao Centro de Reclamações, para o endereço Edifício SanlamAllianz, Inara Business Park & Gardens, rua Via A2 D21, Talatona.

Função autónoma responsável pela gestão de reclamações

Centro de Reclamações

Contactos

- **Endereço Electrónico:** centroreclamacoes@ao.sanlamallianz.com.
- **Telefone:** + (244) 945 956 203.
- **Endereço:** Edifício SanlamAllianz, Inara Business Park & Gardens, rua Via A2 D21, Talatona.

Regulamento de funcionamento aplicável à gestão de reclamações: [o texto consta da Política de Reclamações](#).

Provedor do Cliente

Nome: Dr. Laurentino de Sousa Pedro Canga

Morada: Rua Major Kanhangulo, n.º 1, 2.º C, Torre Ambiente, Ingombota, Luanda.

Correio Electrónico: laucanga@gmail.com

Meios para apresentação de Reclamação

As reclamações ao Provedor podem ser apresentadas pelos seguintes meios:

- a) Correio electrónico, para o endereço electrónico laucanga@gmail.com
- b) Carta, para o endereço Rua Major Kanhangulo, n.º 1, 2.º C, Torre Ambiente, Ingombota, Luanda.

Requisitos de Elegibilidade

São elegíveis para efeitos de apresentação ao Provedor:

- a) as reclamações que tenham sido objecto de resposta pela SanlamAllianz, devendo a reclamação ser submetida ao Provedor no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis, contados da data de recepção da resposta da SanlamAllianz.
- b) As reclamações cujos desfechos são objecto de discordância dos reclamantes, devendo a reclamação ser submetida ao Provedor no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis, alargando-se o prazo para 20 (vinte) dias úteis, nos casos em que as reclamações revistam especial complexidade.

Regulamento de funcionamento aplicável ao provedor: [o texto consta da Política de Reclamações](#).

Organismo de Supervisão da Actividade Seguradora

Meios para Apresentação de Reclamação

As reclamações ao Organismo de Supervisão da Actividade Seguradora podem ser apresentadas, preferencialmente, mediante o preenchimento de formulário disponível no Portal do Organismo de Supervisão da Actividade Segurador, prestando as informações e juntando os documentos requeridos, nomeadamente:

- i. Nome completo e dados de contacto do reclamante e, caso aplicável, da pessoa que o representa;

- ii. Documento de identificação ou número do documento de identificação do reclamante;
- iii. Procuração outorgada pelo reclamante a favor da pessoa que o representa, caso seja aplicável;
- iv. Identificação da entidade reclamada;
- v. Descrição dos factos;
- vi. Cópia de comprovativos de prejuízos sofridos e despesas realizadas (caso se aplique);
- vii. Cópia da reclamação apresentada junto da entidade reclamada e comprovativo da data de apresentação da mesma;
- viii. Resposta da entidade reclamada, oriunda do seu Centro de Reclamações ou do seu Provedor do Cliente, caso exista;
- ix. Indicação do número de apólice ou contrato, o número do processo de sinistro e o número do processo de reclamação atribuído pela entidade reclamada, caso seja aplicável.

Requisitos de Elegibilidade

São elegíveis para efeitos de apresentação ao Organismo de Supervisão da Actividade Seguradora:

- a) As reclamações que não estejam pendentes noutras instâncias e sobre as quais não tenha sido dada resposta pela SanlamAllianz no prazo máximo de 20 (vinte) dias úteis contados a partir da data da respectiva recepção;
- b) As reclamações que quando tendo sido dada resposta pela SanlamAllianz, o reclamante discorde do sentido da mesma.

Os meios de reclamação acima indicados, não prejudicam o direito de os reclamantes recorrerem às instâncias judiciais ou a mecanismos de resolução extrajudicial de litígios.