

SANLAMALLIANZ ANGOLA SEGUROS, S.A.

POLÍTICA DE RECLAMAÇÕES

1. Âmbito de Aplicação

1.1. A presente Política é aplicável às reclamações apresentadas pelos tomadores de seguros, segurados, beneficiários e terceiros lesados, no âmbito do exercício da actividade da SanlamAllianz Angola.

1.2. No âmbito da presente Política, entende-se por reclamação, a manifestação de discordância inerentes às decisões da SanlamAllianz Angola, relativamente aos serviços prestados e eventuais alegações de incumprimento apresentadas por tomadores de seguros, segurados, beneficiários e terceiros lesados.

2. Centro de Reclamações

Compete ao Centro de Reclamações da SanlamAllianz Angola tratar de todas as reclamações recebidas, com base nos princípios de imparcialidade, transparência, celeridade e eficiência.

3. Forma de Apresentação de Reclamações

As 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.**

4. Requisitos Mínimos das Reclamações

4.1. Para efeitos de apreciação, as reclamações apresentadas devem preencher os seguintes requisitos mínimos cumulativos:

Sanlam Allianz

Edifício SanlamAllianz, Inara Business Park & Gardens
Via A2 D21, Talatona, Angola

Registada na Conservatória do Registo Comercial de Luanda
sob o nº 2005.1210, Contribuinte fiscal nº5401133901, com o capital
social integrante realizado no montante de 3 511 350 000,00 Kz.

T +224 226 434 244
F +224 226 343 544
E apoioaocliente@ao.sanlamAllianz.com

SanlamAllianz.com



- a) Apresentação da reclamação por escrito, em suporte duradouro, preferencialmente digital;
- b) Nome completo do reclamante ou do respectivo representante;
- c) Referência à qualidade do reclamante, designadamente, tomador de seguro, segurado, beneficiário ou terceiro lesado, ou do respectivo representante;
- d) Cópia do Bilhete de Identidade, Cartão de Residente, ou Passaporte, conforme o caso;
- e) Descrição detalhada dos factos que deram lugar a reclamação, incluindo datas e horários, com a identificação dos intervenientes;
- f) Indicação do número da apólice de seguro;
- g) Data e local da reclamação.

4.2. Na eventualidade de a reclamação apresentada não preencher os requisitos mínimos acima elencados, o reclamante será contactado para fornecer os elementos em falta e corrigir a reclamação, no prazo de 10 (dez) dias úteis, contados da data de comunicação pela SanlamAllianz, findos quais, o reclamante será informado da não admissão da reclamação apresentada.

5. Não Admissão de Reclamações

5.1. As reclamações não serão admitidas nas situações abaixo referidas, caso em que, os reclamantes serão informados de forma fundamentada e por escrito pela SanlamAllianz Angola.

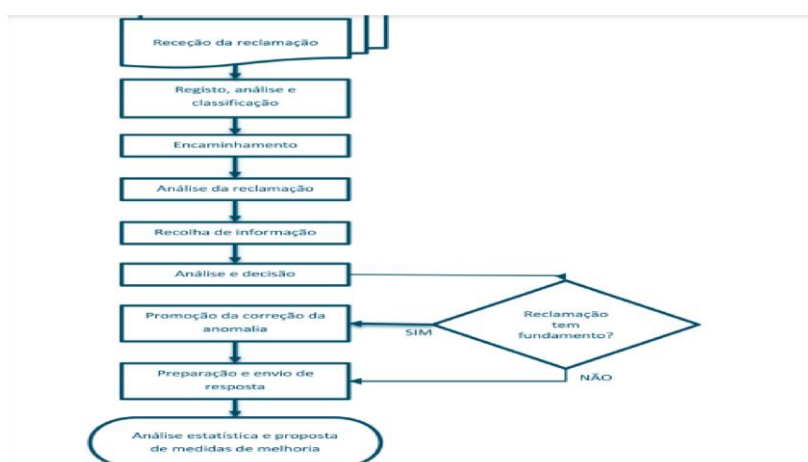
- a) Quando a matéria for da competência exclusiva de órgãos arbitrais ou judiciais;
- b) Quando a matéria se encontre pendente ou já tenha sido decidida pelas instâncias referidas na alínea anterior;
- c) Quando digam respeito a reclamações já apresentadas pelo mesmo reclamante, sobre a mesma questão, e que já tenham sido objecto de resposta pela SanlamAllianz Angola;
- d) Quando o reclamante não seja parte legítima ou não tenha interesse em reclamar.

5.2. A não admissão da reclamação com os fundamentos acima, não prejudica o direito do reclamante de apresentar nova reclamação sobre o mesmo objecto.

6. Prazos

- 6.1. A SanlamAllianz Angola acusará a recepção da reclamação submetida no prazo de 24 (vinte e quatro) ou de 48 (quarenta e oito) horas, conforme a reclamação tenha sido submetida por correio electrónico ou por meio do Livro de Reclamações.
- 6.2. Analisada e admitida a reclamação, a SanlamAllianz Angola informará o reclamante, por escrito, sobre os procedimentos a serem observados para efeitos de resposta à reclamação apresentada, no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis, contados da data de recepção da reclamação.
- 6.3. O reclamante será informado de forma fundamentada do resultado da apreciação da reclamação, no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis, contados da data de recepção da reclamação pela SanlamAllianz Angola.
- 6.4. O reclamante será ainda informado pela SanlamAllianz Angola, quando tal for previsível, sobre a impossibilidade de observação dos prazos internos da SanlamAllianz Angola, definidos no presente documento. Nessas situações, a SanlamAllianz Angola indicará a data estimada para a conclusão e análise do processo de reclamação e informará o reclamante sobre as diligências em curso e a serem adoptadas para efeitos de resposta à reclamação apresentada.
- 6.5. Na eventualidade de a resposta não satisfazer integralmente os termos da reclamação apresentada, a SanlamAllianz Angola informará o reclamante sobre as opções de que dispõe para prosseguir com o tratamento da sua pretensão, em conformidade com as normas legais e regulamentares aplicáveis.

7. Fluxograma





PROVEDOR DO CLIENTE

A SanlamAllianz Angola dispõe de um Provedor do Cliente (“Provedor”), que tem competência para apreciar reclamações que lhe sejam apresentadas sem custos para os reclamantes, sem prejuízo do direito de recurso aos tribunais ou a mecanismos de resolução extrajudicial de litígios, incluindo os relativos a litígios transfronteiriços.

1. Identificação e Contactos do 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

2. Mandato

O mandato do Provedor é de 12 (doze) meses, renováveis automaticamente por iguais e sucessivos períodos.

3. Cessaçãõ de Funções

Constituem causas de cessação de funções do Provedor, as seguintes:

- 3.1. Caducidade do contracto celebrado;
- 3.2. Rescisão do contracto por iniciativa de uma das partes;
- 3.3. Por existência de conflitos de interesses que tornem impossível a manutenção do vínculo contratual;
- 3.4. Por acordo das partes.

4. Elegibilidade das Reclamações

São elegíveis para efeitos de apresentação ao Provedor:

- 4.1. 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.
- 4.2. As reclamações cujos desfechos são objecto de discordância dos reclamantes devem ser submetidas 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.

5. Não Admissão de Reclamações



As reclamações não serão admitidas nas situações abaixo referidas, caso em que, os reclamantes serão informados de forma fundamentada pelo Provedor desse facto, por escrito.

- 5.1. A matéria for da competência exclusiva de órgãos arbitrais ou judiciais.
- 5.2. A matéria se encontre pendente ou já tenha sido decidida pelas instâncias referidas na alínea anterior.
- 5.3. Digam respeito a reclamações já apresentadas pelo mesmo reclamante, sobre a mesma questão, e que já tenham sido objecto de resposta pela SanlamAllianz.
- 5.4. O reclamante não seja parte legítima ou não seja parte interessada em reclamar.

6. Prazos

- 6.1. As reclamações apresentadas devem ser apreciadas no prazo máximo de 20 (vinte) dias úteis, contados da data da respectiva recepção, prorrogando-se o prazo máximo para 30 (trinta) dias úteis, nos casos em que revistam especial complexidade.
- 6.2. O reclamante será informado pelo Provedor, por escrito, em suporte duradouro e acessível, dos resultados da apreciação da reclamação e respectiva fundamentação, incluindo a especificação das disposições legais e contratuais aplicáveis, e transmitindo, se for o caso, as recomendações que decida efectuar.

7. Comunicação a SanlamAllianz Angola e ao Reclamante

- 7.1. O Provedor informará a SanlamAllianz Angola das reclamações recebidas e os resultados da respectiva apreciação e fundamentação, incluindo, se for o caso, as recomendações que decida efectuar.
- 7.2. Recebida a comunicação, a SanlamAllianz Angola informará o Provedor sobre o acolhimento ou não das recomendações por ele efectuadas, incluindo a respectiva fundamentação, no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, contados da data de recepção das mesmas.
- 7.3. O Provedor informará o reclamante sobre o não acolhimento pela SanlamAllianz da recomendação efectuada, bem como da fundamentação apresentada.