

**Informação geral  
relativa à Gestão de  
Reclamações da**

**ANTONIO MARQUES –  
SOCIEDADE  
CORRETORA DE  
SEGUROS, S.A.**



# Conceitos gerais

1. Os tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados podem apresentar, nos termos abaixo indicados, reclamações relativas à ANTONIO MARQUES – SOCIEDADE CORRETORA DE SEGUROS, S.A., doravante A.M. Seguros, que, para o efeito, dispõe de uma **Política de Gestão de Reclamações;**

2. Nos termos legais e regulamentares em vigor, considera-se reclamação qualquer manifestação de discordância em relação a posição assumida ou de insatisfação em relação aos serviços prestados por esta, bem como qualquer alegação de eventual incumprimento, apresentada pelos tomadores de seguro, segurados, beneficiários ou terceiros lesados.

Não se consideram reclamações as participações que integram o processo de negociação contratual, as comunicações inerentes ao processo de regularização de sinistros e eventuais pedidos de informação ou esclarecimento.

# Reclamações dirigidas à A.M. Seguros

## 1. Como reclamar

a) Por e-mail, para o endereço de correio eletrónico [gestaoreclamacoes@amseguros.pt](mailto:gestaoreclamacoes@amseguros.pt)

b) Por carta, dirigida para:

Administrador da ANTONIO MARQUES – SOCIEDADE  
CORRETORA DE SEGUROS, S.A.

Rua António José Batista, n.º 16 – 2.º Dto. 2910-397  
Setúbal

c) Por fax, para o número 265546089;

d) Através do preenchimento de folha de reclamação do livro respetivo, existente no escritório da A. M. Seguros. As reclamações também poderão ser apresentadas no “livro de reclamações eletrónico”, utilizando o link:  
[www.livroreclamacoes.pt](http://www.livroreclamacoes.pt)

# Reclamações dirigidas à A.M. Seguros

## 2. Requisitos mínimos da reclamação

- a) Apresentação por escrito;
- b) Nome completo do reclamante e, caso aplicável, da pessoa que o represente;
- c) Qualidade do reclamante, designadamente de tomador de seguro, segurado, beneficiário ou terceiro lesado ou de pessoa que o represente;
- d) Dados de contacto do reclamante e, se aplicável, da pessoa que o represente;
- e) Número de documento de identificação do reclamante;
- f) Descrição dos factos que motivaram a reclamação, com identificação dos intervenientes e da data em que os factos ocorreram, exceto se tal for manifestamente impossível;
- g) Data e local da reclamação.

3. A reclamação, da qual se acusará receção nos 10 dias subsequentes, obterá resposta escrita no prazo máximo de 20 dias contados a partir da receção da reclamação obedecendo aos requisitos mínimos indicados no ponto anterior. O referido prazo de resposta poderá ser alargado para 30 dias, nos casos que revistam especial complexidade.

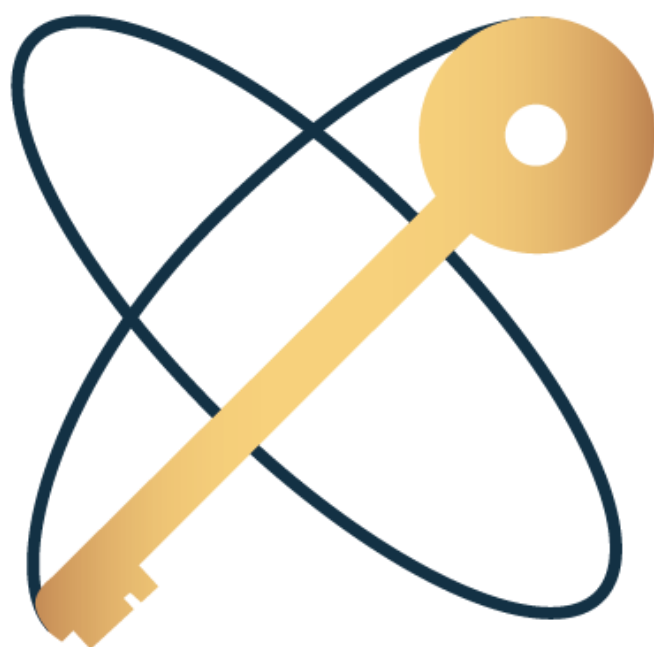
# Outras entidades a quem podem ser dirigidas reclamações

Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões (ASF)

Avenida da República, 76  
1600-205 Lisboa

\* A A.M. Seguros reserva-se o direito de não admissão da reclamação, nos termos regulamentares em vigor, sempre que:

- (i) Sejam omitidos dados essenciais que inviabilizem a respetiva gestão e que não tenham sido devidamente corrigidos;
- (ii) Se pretenda apresentar uma reclamação relativamente a matéria que seja da competência de órgãos arbitrais ou judiciais ou quando a matéria objeto da reclamação já tenha sido resolvida por aquelas instâncias;
- (iii) A reclamação reitere reclamação anterior apresentada pelo mesmo reclamante em relação à mesma matéria e que já tenha sido objeto de resposta, salvo se a mesma contiver factos novos;
- (iv) A reclamação tiver sido apresentada de má fé ou o respetivo conteúdo for qualificado como injurioso.



**A.M. SEGUROS**