

Informação geral relativa à gestão de reclamações pelas empresas de seguros

(nos termos do artigo 10º da Norma
Regulamentar nº 10/2009-R de 25 de junho)

março de 2019



ageas.
seguros



OCIDENTAL

SEGUR(-)IRECTO

**Informação geral relativa à gestão de reclamações pelas empresas de seguros
(nos termos do artigo 10º da Norma Regulamentar nº 10/2009-R de 25 de junho)**

Reclamações dirigidas às Seguradoras do Grupo Ageas Portugal

- Ocidental – Companhia Portuguesa de Seguros, S.A.
- Ocidental – Companhia Portuguesa de Seguros de Vida, S.A.

As reclamações obterão resposta escrita no prazo de 20 dias, ou de 30 dias nos casos de especial complexidade.

As reclamações dirigidas às referidas seguradoras podem ser apresentadas através dos seguintes meios: o local onde foi adquirido o seguro ou para os seguintes contactos:

Ocidental – Companhia Portuguesa de Seguros, S.A.

Apoio ao cliente não vida

Av. Dr. Mário Soares (Tagus Park), Edif. 10

2744 - 002 Porto Salvo

apoioaocliente@ocidental.pt

www.ocidental.pt

Ocidental – Companhia Portuguesa de Seguros de Vida, S.A.

Apoio ao cliente vida

Avenida da Boavista, 1837, piso 10

4100-133 Porto

apoioaocliente@ocidental.pt

www.ocidental.pt

Requisitos mínimos e forma de apresentação das reclamações pelos tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados

As reclamações dirigidas às seguradoras do Grupo Ageas Portugal devem ser apresentadas por escrito ou por qualquer outro meio do qual fique registo escrito ou gravado, indicando com clareza os seguintes dados:

- nome completo do reclamante e, caso aplicável, da pessoa que o represente
- qualidade do reclamante, designadamente de tomador de seguro, segurado, beneficiário ou lesado ou de pessoa que o represente
- dados de contacto do reclamante e, se aplicável, da pessoa que o represente
- número de documento de identificação (BI, Cartão do Cidadão ou outro) do reclamante
- 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
- data, local e assinatura.

As seguradoras do Grupo Ageas Portugal reservam-se o direito de não admissão da reclamação, nos termos regulamentares em vigor, sempre que:

- Sejam omitidos dados essenciais que inviabilizem a respetiva gestão ou que não tenham sido fornecidos ou corrigidos quando o reclamante tenha sido convidado a suprir a omissão.

- 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.
- Reitere reclamação anterior apresentada pelo mesmo reclamante em relação à mesma matéria e que já tenha sido objeto de resposta, salvo se contiver factos novos.
- A reclamação não tenha sido apresentada de boa-fé ou o respetivo conteúdo for qualificado como vexatório.

Os prazos a observar na gestão das reclamações dos tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados

Será sempre acusada a receção das reclamações de tomadores de seguros, segurados, subscritores, beneficiários ou terceiros lesados no prazo de 3 dias úteis.

Sem prejuízo da fixação interna de prazos mais reduzidos, às reclamações de tomadores de seguros, segurados, subscritores, beneficiários ou terceiros lesados é dada resposta escrita no prazo máximo de 20 dias contados a partir da data da respetiva receção, prorrogando-se o prazo máximo para 30 dias nos casos que revistam especial complexidade.