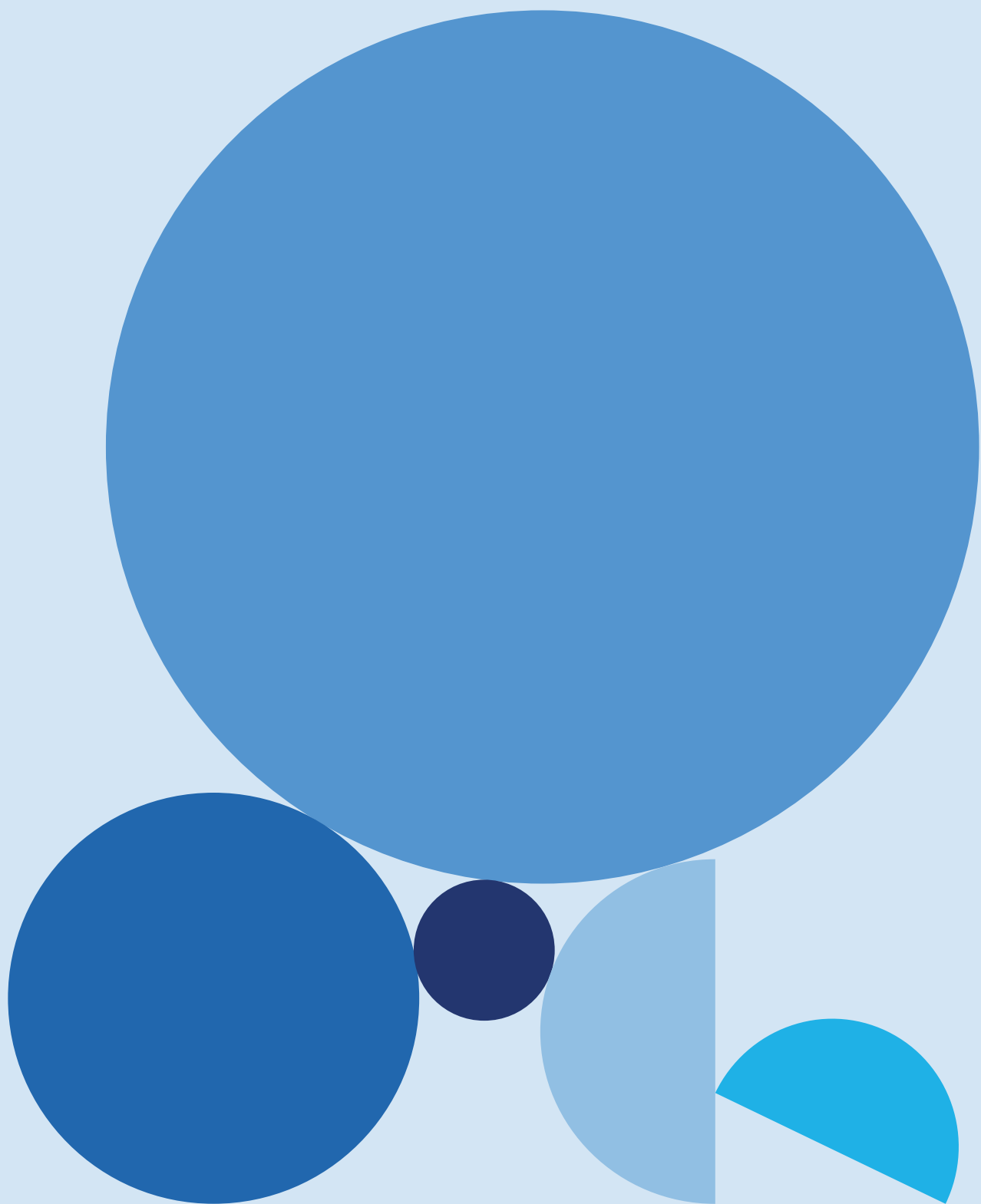


# Informação geral relativa à gestão de reclamações



# 1. Introdução

**Considera-se reclamação** a manifestação de discordância ou insatisfação, bem como qualquer alegação de eventual incumprimento, apresentada por clientes. No âmbito do tratamento de reclamações pela ASF, a manifestação de discordância em relação a posição assumida por uma entidade supervisionada pela ASF ou de insatisfação em relação aos serviços prestados pela mesma, bem como qualquer alegação de eventual incumprimento, apresentada por tomadores de seguros, segurados, beneficiários e 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.

## 2. Reclamações dirigidas à Zurich <sup>1</sup>

### 2.1. Ponto de receção e resposta da reclamação

- Ponto Centralizado de Gestão de Reclamações
- Morada: Rua Barata Salgueiro, 41 – 1269-058 Lisboa
- E-mail: [reclamacoes@zurich.com](mailto:reclamacoes@zurich.com)
- Telefone para esclarecimentos: 21 313 31 00
- Mais informações em [www.zurich.com.pt](http://www.zurich.com.pt)

### 2.2. Requisitos mínimos da reclamação

As reclamações devem ser apresentadas por escrito. Caso tal não seja possível, podem as mesmas ser apresentadas por qualquer outro meio de comunicação que possa ser utilizado sem a presença física e simultânea das partes, desde que dela fique registo escrito ou gravado. As reclamações devem conter as informações relevantes e necessárias para uma correta apreciação e gestão das mesmas, incluindo, pelo menos, os seguintes elementos:

- Nome completo do Reclamante e, se aplicável, da pessoa que o represente;
- Qualidade do Reclamante, designadamente de Tomador de Seguro, Segurado, Beneficiário ou Terceiro lesado ou de pessoa que o represente;
- Dados de contacto do Reclamante e, caso aplicável, da pessoa que o represente;
- Número de documento de identificação do Reclamante;
- Descrição dos factos que motivaram a reclamação, com identificação dos intervenientes e da data em que os factos ocorreram, exceto se for manifestamente impossível;
- Data e local da reclamação;
- Número de apólice ou número de processo ou ainda, no caso de sinistro automóvel, o número de matrícula do veículo automóvel.

### 2.3. Resposta à reclamação

**2.3.1.** A reclamação obterá resposta escrita no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis. Contudo, e não obstante o cumprimento do prazo anteriormente exposto, no prazo de 3 (três) dias úteis contados da receção da reclamação pela Zurich, será dirigida uma comunicação ao Reclamante, da qual fique registo escrito e duradouro, acusando a receção da mesma.

**2.3.2.** As Unidades deverão assegurar que o envio de resposta ao Reclamante não excede o prazo máximo de 10 (dez) dias úteis para casos de normal complexidade, contados da respetiva receção pela Zurich. Para casos de especial complexidade, a resposta ao Reclamante não pode exceder o prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis. Destas comunicações deve ser enviada cópia ao PCGR.

## 3. Reclamações dirigidas ao Provedor do Cliente <sup>2</sup>

---

### 3.1. Reclamação dirigida ao Provedor Do Cliente

Só poderão ser dirigidas ao Provedor as reclamações que já tenham sido objeto de apreciação pelo serviço de reclamações da Zurich. Consideram-se elegíveis para efeitos de apresentação ao Provedor as reclamações previamente apresentadas à Zurich às quais não tenha sido dada resposta no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis (o prazo a considerar é de 20 (vinte) dias úteis nos casos que revistam especial complexidade) ou que, tendo-o sido, o reclamante discorde do sentido da mesma.

---

### 3.2. Contactos do Provedor do Cliente

Nome: Dr. Miguel Esperança Pina

Morada: Av. da Liberdade, 249, 8º, 1250-143 Lisboa

Email: [mep.provedor@csassociados.pt](mailto:mep.provedor@csassociados.pt)

---

### 3.3. Requisitos mínimos da Reclamação

Os requisitos mínimos são os mesmos previstos no n.º 2.2. da alínea anterior.

---

## 4. Outras entidades a quem podem ser dirigidas reclamações

---

### 4.1. Autoridade de Supervisão de Seguros e de Fundos de Pensões (ASF)

Morada: Avenida da República, 76 1600-205 Lisboa

<sup>1</sup> e <sup>2</sup> À Zurich e ao Provedor do Cliente reservam-se o direito de não registar a reclamação sempre que:

- (i) Sejam omitidos dados essenciais que inviabilizem a respectiva 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 objecto da reclamação já tenha sido resolvida por aquelas instâncias;
- (iii) Estas reiterem reclamações que sejam apresentadas pelo mesmo reclamante em relação à mesma matéria e que já tenham sido objecto de resposta pela entidade a quem são dirigidas;
- (iv) A reclamação não tiver sido apresentada de boa-fé ou o respetivo conteúdo for qualificado como vexatório.