

Informação geral relativa à gestão de reclamações da zurich insurance plc – sucursal em portugal e da Zurich – Companhia de Seguros Vida, S.A.

Considera-se reclamação qualquer manifestação de discordância em relação a posição assumida pela Zurich Insurance plc – Sucursal em Portugal ou pela Zurich – Companhia de Seguros Vida, S.A. ou de insatisfação em relação aos serviços prestados por estas, 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.

A – Reclamações dirigidas à Zurich ¹

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
- Telefone para esclarecimentos: 21 313 31 00
- Mais informações em www.zurich.com.pt

2. Requisitos mínimos da Reclamação:

- a) Apresentação por escrito ou por qualquer outro meio do qual fique registo escrito ou gravado;
- b) Nome completo do reclamante e, caso aplicável, da pessoa que o represente;
- c) Qualidade do reclamante, designadamente de tomador de seguro, segurador, 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, excepto se for manifestamente impossível;
- g) Data e local da reclamação;
- h) Número de apólice ou número de processo de sinistro ou número de matrícula do veículo automóvel.

Sempre que a reclamação apresentada não inclua os elementos necessários para efeitos da respetiva gestão, designadamente quando

não se concretize o motivo da reclamação, a Zurich dará conhecimento desse facto ao reclamante, convidando-o a suprir a omissão.

3. A reclamação obterá resposta escrita no prazo máximo de 20 (vinte) dias consecutivos. Contudo, e não obstante o cumprimento do prazo anteriormente exposto, no prazo de 2 (dois) 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.

4. De igual modo e sem prejuízo do disposto no número anterior, sempre que a Zurich preveja a impossibilidade de observar o prazo de 20 (vinte) dias consecutivos para o envio da resposta à reclamação, disso informará o Reclamante, indicando na referida comunicação escrita o fundamento para tal ensejo e a data estimada para a conclusão da análise do processo, que não ultrapassará os 30 (trinta) dias consecutivos, contados desde a data de receção da reclamação.

B – Reclamações dirigidas ao Provedor do Cliente ²

Só poderão ser dirigidas ao Provedor as reclamações que já tenham sido objecto 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 20 dias (o prazo a considerar é de 30 dias nos casos que revistam especial complexidade) ou que, tendo-o sido, o reclamante discorde do sentido da mesma.

Nome do Provedor do Cliente: Dr. Miguel Esperança Pina

Morada: Rua Castilho n.º 50 1250-071 Lisboa

Email: miguel.pina.provedor@cms-rpa.com

2. Requisitos mínimos: os mesmos previstos no n.º 2 da alínea anterior

3. A reclamação obterá resposta escrita no prazo máximo de 30 dias (o prazo máximo de resposta é de 45 dias nos casos que revistam especial complexidade).

C – Outras entidades a quem podem ser dirigidas reclamações

Autoridade de Supervisão de Seguros e de Fundos de Pensões
Avenida da República, 76 1600-205 Lisboa

1 e 2 A Zurich e o 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 respectivo conteúdo for qualificado como vexatório.