

Informação geral relativa à gestão de reclamações

Ponto de receção e resposta: Centro de Gestão de Reclamações

Morada: Largo do Calhariz, 30, 1249-001 Lisboa

Email: ggr.reclamacoes@fidelidade.pt

Forma de apresentação:

As reclamações podem ser remetidas para a morada ou e-mail indicados, podendo também ser apresentadas através do Livro de Reclamações (físico ou eletrónico), bem como entregues em qualquer Agência da Companhia ou num mediador de seguros.

Requisitos mínimos para apresentação de uma reclamação:

- ▶ **Apresentação por escrito** ou por outro meio de que fique registo duradouro, preferencialmente digital.
- ▶ **Dados de contacto do reclamante** e, se aplicável, da pessoa que o represente.
- ▶ **Nome completo do reclamante** e, caso aplicável, da pessoa que o represente.
- ▶ **Número de documento de identificação do reclamante.**
- ▶ **Referência à qualidade do reclamante**, designadamente de tomador de seguro, segurado, beneficiário ou terceiro lesado ou de pessoa que o represente, quando a reclamação seja dirigida a uma empresa de seguros.
- ▶ **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 e local da reclamação.**

Prazos:

A reclamação, da qual se acusará receção nos 5 dias úteis seguintes, obterá resposta escrita no prazo máximo de 20 dias úteis contados a partir da sua receção, desde que a mesma obedeça aos requisitos mínimos indicados. O referido prazo de resposta poderá ser alargado para 30 dias úteis, nos casos que revistam especial complexidade.

Identificação e contactos do Provedor do Cliente: Dr. José Nunes Coelho

Morada: Largo do Calhariz, 30, 1249-001 Lisboa

E-mail: provedor.cliente@fidelidade.pt

Condições de elegibilidade para apresentar reclamação ao Provedor do Cliente:

São consideradas elegíveis, para efeitos de apresentação ao Provedor do Cliente, as reclamações contra a empresa de seguros, apresentadas pelos respetivos tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, relativamente às quais:

- ▶ **Não tenha sido dada resposta pela empresa de seguros no prazo máximo de 20 dias úteis** contados a partir da data da respetiva receção, prorrogando-se o prazo máximo para 30 dias úteis nos casos que revistam especial complexidade, ou;
- ▶ **Tendo sido dada resposta**, o reclamante discorde do sentido da mesma.

Mecanismos de resolução extrajudicial de litígios:

Este Segurador é aderente do CIMPAS, Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Seguros, com os seguintes contactos:

Morada da Sede: Av. Fontes Pereira de Melo, n.º 11 - 9.º Esq., 1050-115 Lisboa

Telefone: (+351) 213 827 700 (chamada para a rede fixa nacional); **Email:** geral@cimpas.pt.

Para mais informações, consulte o sítio de internet do CIMPAS, em **www.cimpas.pt**.

Os conflitos de consumo de reduzido valor económico (até 5000,00€) ficam sujeitos a arbitragem necessária ou mediação quando, por opção expressa dos consumidores, sejam submetidos à apreciação de tribunal arbitral adstrito aos centros de arbitragem de conflitos de consumo legalmente autorizados.