

POLÍTICA DE GESTÃO DE RECLAMAÇÕES

A Gestão de Reclamações é um instrumento que visa a melhoria contínua dos serviços prestados aos Clientes da SelectSafety, Lda., no estrito cumprimento disposto na Lei nº 7/2019, de 16 de janeiro e das Normas e Regulamentos da ASF – Autoridade de Supervisão de Seguros e Pensões.

Artigo 1º

Reclamação

1. Para efeitos da presente política, entende-se por “Reclamação” a manifestação de discordância em relação a posição assumida por mediador de seguros ou de seguros a título acessório, de insatisfação em relação aos serviços de distribuição prestados por estes, bem como qualquer alegação de eventual incumprimento, apresentada por tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados.

2. Excluem-se do conceito de “reclamação” e do âmbito desta política as declarações que integram o processo de negociação contratual, as interpelações para cumprimento de deveres legais ou contratuais, as comunicações inerentes ao processo de regularização de sinistros e eventuais pedidos de informação ou esclarecimento.

Artigo 2º

Contacto

As reclamações dirigidas à SelectSafety, Lda. devem ser dirigidas à “Gestão de Reclamações” e efetuadas através dos seguintes meios:

a) Endereço Postal:

Rua da Guarda, 675

4455-466 Perafita

b) Endereço Eletrónico:

reclamacao@selectsafety.pt

Artigo 3º

Requisitos mínimos da Reclamação:

As reclamações dirigidas à SelectSafety, Lda. devem conter as informações relevantes para a respetiva gestão, incluindo, pelo menos, os seguintes elementos:

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

Artigo 4º

Tramitação da Gestão da Reclamação

1. Quando a reclamação não cumpra os requisitos mínimos enunciados, o reclamante será notificado para completar os elementos em falta, no prazo de 10 dias.

2. Sem prejuízo do disposto no número anterior, a Reclamação não será admitida quando:

- a) Sejam omitidos dados essenciais que inviabilizem a respetiva gestão e que não tenham sido corrigidos nos termos do número anterior;
- b) Se pretenda apresentar uma reclamação relativamente a matéria que seja da competência exclusiva de órgãos arbitrais ou judiciais ou quando a matéria objeto

da reclamação se encontre pendente ou já tenha sido decidida por aquelas instâncias;

c) a reclamação reitere outra anterior, apresentada pelo mesmo reclamante em relação à mesma matéria, que já tenha sido objeto de resposta;

d) A reclamação não tiver sido apresentada de boa-fé, o respetivo conteúdo for qualificado como vexatório ou ser totalmente desprovida de fundamento.

3. A ausência da entrega dos elementos em falta, após a notificação efetuada nos termos do n.º.1, determina o arquivamento da.

Artigo 5º

Prazos

1. A reclamação será gerida de forma idónea e imparcial e será objeto de resposta escrita no prazo máximo de 20 dias, podendo este prazo ser alargado para 30 dias nos casos que revistam especial complexidade, contados a partir da data de receção da reclamação completa com os requisitos mínimos exigidos.

2. Em caso de impossibilidade de cumprimento dos prazos definidos, a Gestão de Reclamações comunicará ao reclamante o fundamento que de tal impossibilidade, a previsão de data de conclusão da análise da reclamação e da respetiva resposta e as diligências que justificam a prorrogação do prazo.

Artigo 6º

Garantias

1. A SelectSafety, Lda. garante que:

a) A gestão de reclamações não acarreta quaisquer custos ou encargos para o reclamante;

b) os colaboradores que intervêm na gestão dos processos relativos às reclamações são idóneos e detêm qualificação profissional adequada.

2. A gestão de reclamações pela SelectSafety, Lda. não prejudica o direito de recurso aos tribunais ou a mecanismos de resolução extrajudicial de litígios.