

INFORMAÇÃO SOBRE GESTÃO DE RECLAMAÇÕES E POLÍTICA DE TRATAMENTO DE CLIENTES

INFORMAÇÃO GERAL RELATIVA À GESTÃO DE RECLAMAÇÕES PELAS EMPRESAS DE SEGUROS

«Reclamação» - Considera-se reclamação qualquer manifestação de discordância em relação a posição assumida por Empresa de Seguros ou de insatisfação em relação aos serviços prestados por esta, 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 interpelações para cumprimento de deveres legais ou contratuais, as comunicações inerentes ao processo de regularização de sinistros e eventuais pedidos de informação ou esclarecimento.

I – RECLAMAÇÕES DIRIGIDAS À GNB – Companhia de Seguros, S.A.

1 – Ponto de contacto:

As reclamações devem ser dirigidas a:

GNB – Companhia de Seguros, S.A.
Gabinete de Atendimento e Gestão de Reclamações
Avenida Álvares Cabral, nº 41
1269-276 Lisboa

- E-mail: reclamacoesrbss@gnb-seguros.pt
- Fax: 21 319 93 98

Para mais esclarecimentos poderá:

- Consultar o site www.credibom.pt
- E-Mail: dac.reclamacoes@credibom.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, segurado, 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. Número de identificação fiscal;
- g. Número da apólice;
- h. Descrição dos factos que motivaram a reclamação, com identificação dos intervenientes e da data em que os factos ocorreram, excepto se for manifestamente impossível;
- i. Data e local da reclamação.

Sempre que a reclamação apresentada não inclua os elementos necessários para efeitos da respectiva gestão, designadamente quando não se concretize o motivo da reclamação, a Companhia dará conhecimento desse facto ao reclamante, para que esse possa suprir a omissão em causa.

3 - A reclamação obterá resposta escrita no prazo máximo de 20 dias, contados a partir da recepção da reclamação obedecendo aos requisitos mínimos indicados no ponto anterior. O referido prazo poderá ser alargado para 30 dias, nos casos que revistam especial complexidade.

II – RECLAMAÇÕES DIRIGIDAS AO PROVEDOR

Só poderão ser dirigidas ao Provedor as reclamações que já tenham sido objecto de apreciação pelo serviço de reclamações da Seguradora. Consideram-se elegíveis para apresentação ao Provedor as reclamações previamente apresentadas à Seguradora 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.

1. **Provedor: Dr. José Silva Duque**
2. **Morada:** Avenida Álvares Cabral, nº 41
1269-276 Lisboa
3. **Contacto**
Endereço Eletrónico (Email): provedor.cliente@gnb-seguros.pt
Fax: (+351) 213 167 101
Mais informações em: www.credibom.pt
4. Requisitos mínimos: os mesmos previstos no nº 2 da parte I.
5. 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).

III – DIREITO DE NÃO ADMISSÃO DA RECLAMAÇÃO

A GNB – Companhia de Seguros, S.A. e o Provedor reservam-se o direito de não admissão da reclamação, nos termos regulamentares em vigor, 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;
- v. Sempre que tenha conhecimento de que a matéria objecto de uma reclamação se encontra pendente de resolução de litígio por parte de órgãos arbitrais ou judiciais, pode abster-se de dar continuidade ao processo de gestão da reclamação.

IV – OUTRAS ENTIDADES A QUEM PODEM SER DIRIGIDAS AS RECLAMAÇÕES

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

REGULAMENTO DA POLÍTICA DE TRATAMENTO DE CLIENTES

Informa-se que existe uma política de tratamento de clientes disponível no site da companhia, a qual pode ser consultada ou solicitada sempre que o cliente pretender.