



Regulamento da Política de Tratamento – Ponto Seguro, Mediação de Seguros, SA. - ANEXO I

INFORMAÇÃO GERAL RELATIVA À GESTÃO DE RECLAMAÇÕES

Gestão de Reclamações

1. Os tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados podem apresentar reclamações à Ponto Seguro – Mediação de Seguros, S.A., nos termos e através dos meios previstos nesta Política, divulgada no Site desta mediadora.
2. A gestão do processo de reclamação não acarreta qualquer custo ou encargos para o reclamante.
3. Este regulamento de Gestão de Reclamações faz parte integrante da Política de Tratamento dos Tomadores de Seguros, Segurados Beneficiários ou Terceiros Lesados.

Âmbito

1. Entende-se por Reclamação a manifestação de discordância em relação a posição assumida ou de insatisfação bem como qualquer alegação de eventual incumprimento, em relação aos serviços prestados pela Ponto Seguro – Mediação de Seguros, S.A., designadamente por qualquer um dos seus trabalhadores, ou que atuem em nome da Ponto Seguro, mais adiante designados por “colaboradores”, apresentada pelos utentes e público em geral.
2. Não se inserem no conceito de reclamação 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.

Apresentação e gestão de reclamações

1. A gestão de reclamações é da responsabilidade do Departamento Técnico da Ponto Seguro – Mediação de Seguros, S.A., adiante designado por DP, sendo esta função instituída de forma autónoma, nos termos da Norma Regulamentar n.º 13/2020-R de 30 de dezembro, da ASF.
2. Este Departamento tem como funções receber, registar, tratar e dar respostas às reclamações apresentadas.



3. A Ponto Seguro coloca à disposição dos clientes, tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados os seguintes meios para apresentação de reclamação:

a) Carta - Departamento Técnico da Ponto Seguro – Mediação de Seguros, S.A.

Morada: Avenida Santos Dumont, nº 57 – 2º Esq.º 1050-202 Lisboa

E.mail: pontoseguro@pontoseguro.pt

Formulário disponível on-line: www.pontoseguro.pt

Mais informações em www.pontoseguro.pt

Sem prejuízo do acima exposto, admite-se ainda que as reclamações referentes a assuntos da Ponto Seguro – Mediação de Seguros, SA., devidamente formalizadas por escrito, sejam diretamente entregues pelos reclamantes em qualquer balcão da Ponto Seguro ou em www.livroreclamações.pt

4. O acesso aos mecanismos de reclamação previstos no presente regulamento não prejudica o direito de recurso aos tribunais ou a mecanismos de resolução extrajudicial de litígios.

Requisitos mínimos da reclamação

1. Apresentação por escrito ou por qualquer outro meio do qual fique registo escrito ou gravado;
2. Identificação da qualidade do reclamante, nomeadamente, tomador de seguro, segurado, beneficiário ou pessoa que atue em sua representação;
3. Nome completo do reclamante e, caso aplicável, da pessoa que o represente;
4. Dados de contato do reclamante e, se aplicável, da pessoa que o represente;
5. Número de documento de identificação do reclamante (NIF);
6. Descrição dos factos que motivaram a reclamação, com identificação dos intervenientes e da data em que os factos ocorreram;
7. Data e local da reclamação.

Prazos de Resposta

1. Será dada resposta de acusação das reclamações apresentadas, por escrito, no prazo de dois (2) dias úteis, a contar da data da sua receção, nos locais acima referidos.
2. Às reclamações apresentadas será dada resposta, por escrito, no prazo de vinte (20) dias, a contar da data da sua receção, nos locais acima referidos, desde que as mesmas cumpram os requisitos mínimos a seguir indicados.

Acompanhamento do processo de reclamação por parte do reclamante

1. O reclamante tem direito a acompanhar a evolução do processo. Ser-lhe-á assegurado o acesso à informação e à documentação associada, de forma transparente, e de acordo com as obrigações legais, sem prejuízo do dever ético de salvaguarda da confidencialidade de



dados que possam ser suscetíveis de prejudicar o bom nome do reclamante ou de outros intervenientes no processo ou, de alguma forma, contribuir para o agravamento do conflito.

2. O DP contactará o reclamante sempre que o julgar conveniente para o manter informado e para o bom andamento do processo.
3. O reclamante poderá solicitar informações acrescidas a todo o tempo, devendo para o efeito dirigir o seu pedido ao DP, utilizando os seguintes meios:
 - a) Endereço eletrónico – pontoseguro@pontoseguro.pt;
 - b) Carta enviada ou entregue dirigida a: Departamento Técnico da Ponto Seguro – Gestão de Reclamações - Av. Santos Dumont, n.º 57,2.º Esq.º - 1050-202 Lisboa.
 - c) Telefone: 213301526
4. A informação relativa à gestão da reclamação será prestada exclusivamente pelo DP, no quadro dos princípios definidos no n.º 1. Qualquer pedido do reclamante que seja dirigido a outro Serviço da Ponto Seguro deverá ser por este encaminhado para o DP o mais rapidamente possível por forma a garantir uma resposta célere.

Outras Entidades a quem podem ser dirigidas reclamações

1. Aos serviços da Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões (ASF), sito na Avenida da República, n.º 76, 1600-205 Lisboa, ou no site www.asf.com.
2. À arbitragem voluntária: Centro de Informação, Mediação, Provedoria e Arbitragem de Seguros (CIMPAS), através do email: geral@cimpas.pt

Divulgação do Regulamento de Gestão de Reclamações

1. A Ponto Seguro – Mediação de Seguros, SA., divulgará o presente Regulamento ao público, no seu site da Internet e internamente, junto dos seus colaboradores e em toda a estrutura da empresa e outros parceiros, com vista ao respeito pelos princípios nele consagrados.