



POLÍTICA DE GESTÃO DE RECLAMAÇÕES

Artigo 1.º

ÂMBITO

1. Considera-se reclamação qualquer manifestação de discordância em relação à posição assumida pela *CAIS DO FAROL, MED. SEGUROS, LDA*, ou de insatisfação em relação aos serviços de distribuição prestados por esta, bem como qualquer alegação de eventual incumprimento apresentada por tomadores de seguro, segurados, beneficiários ou terceiros lesados.
2. Não se incluem 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.

Artigo 2.º

GESTÃO DE RECLAMAÇÕES

1. Os tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados podem apresentar reclamações à *CAIS DO FAROL, MED. SEGUROS, LDA*, nos termos e através dos seguintes pontos de contacto:
 - **Formulário disponível na Internet:** <https://www.caisdofarol.com/>
 - **Mais informações em:** <https://www.livroreclamacoes.pt/>
2. Admite-se ainda que as reclamações, devidamente formalizadas por escrito sejam diretamente entregues pelos reclamantes na agência da *CAIS DO FAROL, MED. SEGUROS, LDA*.
3. A gestão do processo de reclamação não acarreta qualquer custo ou encargo para o reclamante.
4. Após a sua conclusão os processos de reclamação serão mantidos em arquivo seguro durante um prazo de 5 (cinco) anos.
5. Os reclamantes têm o direito de ser informados sobre o ponto de situação da reclamação apresentada e de aceder aos dados que lhes digam respeito (da reclamação e dos contratos de que sejam titulares), junto do ponto de contacto acima indicado.
6. A *CAIS DO FAROL, MED. SEGUROS, LDA* compromete-se a prestar toda a colaboração com as entidades de regularização alternativa de litígios a que tenha aderido.



Artigo 3.º

PRAZOS DE RESPOSTA

1. Os reclamantes serão informados da receção da reclamação no prazo de 3 (três) dias úteis.
2. Às reclamações apresentadas será dada resposta, por escrito, no prazo de 20 (vinte) dias, a contar da data da sua receção, nos locais acima referidos, desde que as mesmas cumpram os requisitos mínimos a indicados no artigo seguinte.
3. Quando a complexidade da questão ou razões alheias à *CAIS DO FAROL, MED. SEGUROS, LDA* inviabilizem a apresentação de resposta no prazo previsto no número anterior, informa o reclamante, com a maior brevidade possível e de forma fundamentada, indicando a data estimada para a conclusão da análise dos respetivos processos, e mantêm-no informado sobre as diligências em curso e a adotar para efeitos de resposta à reclamação apresentada.

Artigo 4.º

REQUISITOS MINIMOS DA RECLAMAÇÃO

1. As reclamações devem cumprir os seguintes requisitos mínimos:
 - a) Apresentação por escrito ou por qualquer outro meio do qual fique registo escrito ou gravado;
 - b) Nome completo do reclamante e, quando 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) Descrição dos factos que motivaram a reclamação, com identificação dos intervenientes e da data em que os factos ocorreram, exceto se for manifestamente impossível;
 - g) Data e local da reclamação.
2. A *CAIS DO FAROL, MED. SEGUROS, LDA* reserva-se o direito de não registar a reclamação sempre que:
 - a) Sejam omitidos dados essenciais que inviabilizem a respetiva gestão e que não tenham sido devidamente corrigidos;
 - b) Se pretenda apresentar uma reclamação relativamente a matéria que seja da competência de órgãos arbitrais ou judiciais ou quando a matéria objeto da reclamação já tenha sido resolvida por aquelas instâncias;



- c) Se reiterem reclamações que sejam apresentadas pelo mesmo reclamante em relação à mesma matéria e que já tenham sido objeto de resposta pela entidade a quem são dirigidas;
 - d) A reclamação não tiver sido apresentada de boa fé ou o respetivo conteúdo for qualificado como vexatório.
3. 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 *CAIS DO FAROL, MED. SEGUROS, LDA* ou por se verificar algumas das circunstâncias previstas nos números anteriores, dará conhecimento desse facto ao reclamante, e convida-o a suprir a omissão.
 4. Se a reclamação apresentada não se reportar à atividade da *CAIS DO FAROL, MED. SEGUROS, LDA*, esta informará o reclamante desse facto e reencaminhará a reclamação à entidade à qual a atividade se reporta, caso mantenha relações comerciais com a mesma.

Artigo 5.º

OUTRAS ENTIDADES A QUEM PODEM SER DIRIGIDAS AS RECLAMAÇÕES

Caso a resposta apresentada não satisfaça integralmente os termos da reclamação, a *CAIS DO FAROL, MED. SEGUROS, LDA* indica ao reclamante as opções de que este dispõe para prosseguir com o tratamento da sua pretensão, de acordo com as competentes normas legais e regulamentares, nomeadamente que as reclamações podem igualmente ser apresentadas junto do Regulador da Actividade Seguradora:

- ASF – Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões

Av. da República, 76 1600-205 Lisboa