



CACI LIFE & NON LIFE REPRESENTAÇÃO GERA EM PORTUGAL

WORKING EVERYDAY IN YOUR INTEREST
AND FOR SOCIETY



ASSURANCES



QUEM SOMOS

CACI LIFE Representação Geral em Portugal e CACI NON LIFE Representação Geral em Portugal são divisões portuguesas, respectivamente, de:

CACI Life dac, uma companhia de seguros sujeita à lei irlandesa, registada no Registo Comercial, Dublin Nº 306030, com sede em Dublin, Beaux Lane House, Mercer Street Lower, Dublin 2, Irlanda.

CACI Non-Life dac, uma companhia de seguros sujeita à lei irlandesa, registada no Registo Comercial, Dublin Nº 306027, com sede em Dublin, Beaux Lane House, Mercer Street Lower, Dublin 2, Irlanda.

CACI Life dac e CACI Non-Life dac são autorizados pelo Banco Central da Irlanda, código postal No. 559, Dublin 1, Ireland a exercer actividades na Europa sob o direito de estabelecimento e de livre prestação de serviços.

Endereço local:

CACI Life dac e CACI Non-Life dac Representação Geral em Portugal:

Rua António Pedro, nº 111, Lisboa, Portugal.

CACI Life dac e CACI Non-Life dac estão sujeitos ao Banco Central da Irlanda caixa postal No. 559, Dublin 1, Irlanda.

Para verificar os detalhes do registo de CACI Life dac e CACI Non-Life dac no Banco Central da Irlanda, visite o site do CBOI (www.centralbank.ie) ou escreva para o endereço acima.

CACI Life dac e CACI Non-Life dac operam em Portugal com a Credibom através das suas subsidiárias portuguesas CACI Life Representação Geral e CACI Non-Life Representação Geral, em regime de livre prestação de serviços (LPS).

Para receber informações sobre o seu contrato de seguro, pode contactar a CACI Life Representação Geral e CACI Non-Life através dos seguintes contactos:

Telefone: **(+351) 213 113 700**

Mail: caci.sinistros@marsh.com

Seguem infra as orientações sobre a apresentação de reclamações relativas aos produtos de seguros adquiridos à CACI Life dac e CACI Non-Life dac.

A CACI Life dac e a CACI Non-Life comprometem-se, perante situações inevitáveis de conflito de interesses, a actuar de forma a não prejudicar os interesses do Tomador do Seguro, do Cliente ou do Segurado. Em conformidade com a **Conduta de mercado e tratamento de reclamações pela Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões (ASF); Norma Regulamentar n.º 7/2022-R, de 7 de Junho.**

Procedimento de tratamento de reclamações

O cliente é informado, sem prejuízo de quaisquer outros direitos de acção (nomeadamente perante a ASF), que pode apresentar reclamação por escrito para (pela seguinte ordem):

- a) Ao Banco Credibom ou o representante da seguradora – Marsh Lda. Portanto, todas as reclamações relativas à execução ou redacção da apólice deverão ser endereçadas, por escrito (em português), para:

- **Banco CREDIBOM S.A.**, LAGOAS PARK, EDIFÍCIO 14 – PISO 2, 2740-262 PORTO SALVO, ou
- **Marsh Lda**, Rua António Pedro 111, 1150-045 Lisboa,

que as encaminhará para as seguradoras.

- b) Se não ficar satisfeito com a resposta do representante da seguradora ou da Credibom, o cliente pode apresentar uma reclamação à seguradora CACI LIFE DAC e CACI NON-LIFE DAC, BEAUX LANE HOUSE, MERCER STREET LOWER, DUBLIN 2, IRELAND, dirigido ao interlocutor privilegiado da empresa, responsável pela gestão de reclamações, o Departamento de Reclamações.
- c) Se ainda assim estiver insatisfeito, o cliente pode apresentar a reclamação a um mediador/Provedor independente - PEDRO ABREU ROCHA, par@lsc.pt, LUÍS LAUREANO SANTOS E ASSOCIADOS SOCIEDADE DE ADVOGADOS SP RL, WWW.LSC.PT, AV. FONTES PEREIRA DE MELO, EDIFÍCIO AVIZ, 35 - 9º, 1050-118 LISBOA, TEL. (+351) 213 592 500, TELEFAX (+351) 213 592 599.

Compete ao Provedor apreciar as reclamações apresentadas pelos segurados, tomadores de seguros que não os segurados, beneficiários ou terceiros lesados, relativamente a actos ou omissões praticados pela Seguradora, desde que não tenham sido resolvidas pelo respetivo Departamento de Reclamações, com vista a encontrar, por meios informais, as soluções mais adequadas e justas para casos concretos.

O Provedor tem ainda poderes consultivos, podendo apresentar recomendações à Seguradora na sequência da apreciação das reclamações.

O Provedor de Justiça goza de total autonomia e independência, não podendo ser responsabilizado pelos actos praticados, avaliações e recomendações que apresente e demais opiniões expressas no exercício das suas funções, salvo se ocorrer acto doloso da sua parte, nem pode ser responsabilizado pelas decisões da seguradora.

O mandato do Provedor tem a duração de um ano, podendo ser renovado por iguais períodos de tempo.

O Provedor cessante manter-se-á em funções até à nomeação do seu sucessor, cabendo-lhe o tratamento de todas as reclamações que lhe sejam apresentadas até essa data, ainda que sejam apreciadas posteriormente.

Para além das causas de cessação previstas na lei, a cessação de funções do Provedor pode ocorrer nas seguintes situações:

- Incompatibilidade superveniente;
- Perda de requisitos para o exercício de funções;
- Morte, incapacidade física permanente ou temporária por período superior a seis meses;
- Incumprimento grave ou reiterado dos seus deveres;
- Determinação da ASF;
- Demissão do cargo;
- Acordo entre as partes.

- d) As reclamações de qualquer pessoa (incluindo terceiros abrangidos por contrato de seguro), previamente submetidas à seguradora ou ao seu Provedor, podem ser dirigidas à ASF - AUTORIDADE DE SUPERVISÃO DE SEGUROS E FUNDOS DE PENSÕES, AVENIDA DA REPÚBLICA 76, 1600- 205 LISBOA ou através do seu site (www.asf.com.pt).

Prazos aplicáveis:

Quaisquer reclamações relativas à relação contratual ou tratamento de reclamações devem ser apresentadas por escrito. A seguradora responderá respeitando os prazos abaixo indicados:

A seguradora deve responder a qualquer reclamação no prazo máximo de 20 dias úteis (ou 30 dias úteis em casos complexos). Sempre que a reclamação apresentada não contiver os elementos necessários para efeitos da respectiva gestão, designadamente quando não se materialize o motivo da reclamação, a seguradora informa desse facto o reclamante, convidando-o a suprir a omissão.

Consideram-se elegíveis para apresentação ao provedor as reclamações a que a seguradora não tenha respondido, no prazo máximo de 20 dias úteis (prorrogado até ao máximo de 30 dias úteis, nos casos de particular complexidade), a contar da data da respectiva recepção ou quando, tendo sido dada resposta, o reclamante discorde do sentido da mesma.

O Provedor deve responder ao cliente até 30 dias úteis (ou 45 dias úteis em casos complexos).

A seguradora é obrigada a divulgar a recomendação do Provedor no seu site, e a informar a ASF dessas recomendações.

O Provedor comunica por escrito ao reclamante e à seguradora o resultado da apreciação da reclamação e os respetivos fundamentos, incluindo a especificação das disposições legais e contratuais aplicáveis, remetendo, se aplicável, as recomendações que decida formular.

Não aceitação de reclamações

Qualquer reclamação apresentada ao Provedor é sujeita à sua apreciação, no sentido de proceder a um exame preliminar para determinar se preenche os requisitos de elegibilidade respeitantes à ordem de apresentação acima referida. Caso a reclamação ainda não tenha sido apreciada pelo Banco ou pela Seguradora nos termos aí previstos, o Provedor remete a reclamação para o respetivo departamento.

Sempre que a reclamação apresentada não contiver os elementos necessários para efeitos da respectiva gestão, designadamente quando não se materialize o motivo da reclamação, o Provedor informa o reclamante desse facto, convidando-o a suprir a omissão.

A não admissão de reclamações pelo Provedor só pode ocorrer quando:

- a) Omissão de dados essenciais que inviabilizem a respectiva gestão e que não tenham sido corrigidos, no prazo de 20 dias úteis, a contar da data do convite/comunicação anterior;
- b) Se se tratar de reclamação sobre matéria da competência exclusiva de instâncias arbitrais ou judiciais ou quando o objecto da reclamação se encontre pendente ou já tenha sido decidido por essas instâncias;
- c) Reivindicações reiteradas, apresentadas pelo mesmo reclamante e sobre o mesmo assunto, já respondidas pela seguradora;
- d) A denúncia não tenha sido apresentada de boa-fé ou o respectivo conteúdo seja qualificado como vexatório.

O indeferimento liminar da reclamação ou a não apreciação da reclamação deve ser comunicado pelo Provedor, por escrito e de forma fundamentada, ao reclamante.

Requisitos formais de uma reclamação

Ao apresentar uma reclamação, o reclamante deve fornecer as seguintes informações:

- Nome completo, endereço e telefone.
- Número de identificação nacional;
- Prova de identificação e/ou procuração da(s) pessoa(s) autorizada(s) a apresentar reclamação;
- Número de contrato de crédito firmado com a Credibom;
- Descrição breve e exaustiva do fundamento da reclamação;
- Cópia da reclamação apresentada à seguradora e de eventual resposta dada pela seguradora (se aplicável);
- Documentação de suporte relevante;
- Referência referente à qualidade do reclamante (ou seja, se é o segurado, beneficiário, tomador do seguro outro segurado ou terceiro lesado);
- Data e local da reclamação.

Proteção de Dados Pessoais

O RGPD entrou em vigor em 25 de maio de 2018: este Regulamento Geral Europeu de Proteção de Dados aplica-se a todas as empresas e organizações públicas e privadas, de todos os portes e sectores de negócios, que guardem ou registem os dados de residentes europeus ou organizações dentro da UE. Reforça e complementa os direitos existentes das pessoas singulares sobre os seus dados pessoais, ou seja, direitos de informação, acesso, rectificação, apagamento, limitação, oposição e portabilidade.

Como parte de seu Projecto Cliente, o Crédit Agricole (grupo a que pertence a Caci) adoptou uma Carta para o uso de dados de clientes no final de 2016 para assumir uma posição forte em linha com seus valores e expectativas do cliente. O regulamento europeu agora será aplicável além desta carta:

Esta Carta é baseada em cinco princípios:

- Utilidade e Lealdade: o Grupo aposta na utilização dos dados no interesse dos seus clientes para oferecer aconselhamento e ofertas personalizadas, um serviço de maior qualidade e fornecer todos os elementos para os ajudar a tomar as melhores decisões.
- Ética: o Grupo compromete-se a agir de forma ética e responsável no que respeita aos dados pessoais e abstém-se de comercializar os dados pessoais dos seus clientes.
- Transparência e Educação: o Grupo se compromete a explicar de forma clara e transparente o que é feito em relação ao uso de dados.
- Controlo nas mãos dos clientes: o Grupo compromete-se a deixar o controlo dos seus dados para os seus clientes e a utilização dos mesmos. Anuncia o lançamento de um projeto em 2017 para criar um espaço de cliente seguro dedicado à gestão dos seus dados.
- Segurança de dados: a segurança de dados continua a ser uma prioridade do Grupo.

Pedidos relativos à protecção de dados devem ser enviados para dataprotection@ca-caci.ie

Qualquer disputa relativa à quantificação dos benefícios do seguro estará, em qualquer caso, sujeita à jurisdição das autoridades judiciais.

O segurado também pode recorrer ao Banco Central da Irlanda, Supervisory Authority of the Companies' home State, código postal nº 559, Dublin 1, Ireland.

Para contratos celebrados online, a reclamação pode ser apresentada através da plataforma online de resolução de litígios (ODR.) acessível em <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>