



CACI LIFE & CACI NON LIFE

**INFORMAÇÕES GERAIS
SOBRE O TRATAMENTO DAS
RECLAMAÇÕES**



WORKING EVERYDAY IN YOUR INTEREST
AND FOR SOCIETY



ASSURANCES

Introdução

Na CACI Life e CACI Non-Life dac, entendemos que a análise e o tratamento das reclamações dos clientes desempenham um papel importante na relação com os mesmos.

Estamos empenhados em fornecer um excelente serviço ao cliente. Se, de alguma forma, não correspondermos às expectativas dos nossos clientes, queremos ter a oportunidade de remediar a situação. Se algo não correr bem, comprometemo-nos a fornecer aos nossos clientes todas as informações necessárias e a tentar resolver o seu problema da forma mais rápida e justa possível.

Artigo 1.º Definições

Os termos a seguir usados neste documento têm os seguintes significados:

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

CACI Life & CACI Non-Life - a companhia de seguros com sede em Dublin, Beaux Lane House, Mercer Street Lower, Dublin 2, Irlanda.

Clientes - tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou outros terceiros agindo em nome do cliente.

Credibom S.A. - o banco com sede em Portugal, Lagoas Park Edifício 14 - Piso 2, 2740-262 Porto Salvo. A Credibom é o distribuidor do contrato de seguro segurado pela CACI Life & CACI Non-Life.

Marsh Lda - o administrador da companhia de seguros, agindo em nome e por conta da seguradora no âmbito das ações ligadas a reclamações e tratamento de reclamações, com sede em Portugal, Rua António Pedro 111, 1150-045 Lisboa.

Provedor de Cliente - uma pessoa singular de autoridade reconhecida, qualificações, aptidão e independência, designada pela companhia de seguros, que é responsável pela avaliação das reclamações que lhes são apresentadas pelos tomadores de seguros, segurados, beneficiários e terceiros que atuam em nome dos segurados, desde que não tenham sido respondidas ou resolvidas nos termos do presente regulamento.

Reclamação - uma declaração de um cliente ou de um terceiro agindo em nome do cliente expressando insatisfação com um produto ou/e serviço, expressa por escrito ou em qualquer meio rastreável. Uma reclamação não inclui um simples pedido de informações ou correções, expressões de expectativas ou solicitação de benefícios, que são matéria para negociação comercial e podem resultar na concessão de uma redução ou desconto ou dispensa de um encargo pela entidade.

Artigo 2.º Princípios gerais aplicáveis à gestão das reclamações

Em caso de insatisfação, o cliente pode enviar uma reclamação por escrito para (na seguinte ordem):

1) Qualquer manifestação de desacordo com a posição assumida pela CACI Life & CACI Non-Life ou insatisfação com os serviços prestados por esta, bem como qualquer alegação de possível incumprimento, apresentada por tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, é considerada uma reclamação.

2) As reclamações apresentadas à CACI Life & CACI Non-Life serão tratadas de forma rápida e eficiente, o que será assegurado através da função autónoma responsável pela sua gestão

3. A gestão das reclamações não deve implicar quaisquer custos ou encargos para o reclamante, nem quaisquer encargos que não sejam efetivamente indispensáveis para o desempenho desta função.

4. As reclamações apresentadas são geridas de forma imparcial e a CACI Life & CACI Non-Life garante que os colaboradores envolvidos na gestão dos processos relativos às reclamações são idôneos e possuem uma qualificação profissional adequada.

5. A Gestão de Reclamações da seguradora não prejudica o direito de recorrer aos tribunais ou aos mecanismos extrajudiciais de resolução de litígios, incluindo os relacionados com litígios transfronteiriços, nos termos legais aplicáveis.

Artigo 3.º

Princípios gerais aplicáveis à gestão das reclamações

Em caso de insatisfação, o cliente pode enviar uma reclamação por escrito para (na seguinte ordem):

1. Ao banco Credibom ou ao administrador da seguradora - Marsh Lda. Assim sendo, todas as reclamações relativas à execução ou redação da apólice deverão ser dirigidas, por escrito (em português), a:

- **CREDIBOM S.A.**, LAGOAS PARK, EDIFÍCIO 14 – PISO 2, 2740-262 PORTO SALVO, or
- **Marsh Lda**, Rua António Pedro 111, 1150-045 Lisboa, telefone: (+351) 213 113 700, mail: caci.sinistros@marsh.com,

2. Se não ficar satisfeito com a resposta do administrador da seguradora ou do Credibom, o cliente pode apresentar a reclamação diretamente ao Departamento de Reclamações da seguradora: CACI LIFE DAC e CACI NON-LIFE DAC, BEAUX LANE HOUSE, MERCER STREET LOWER, DUBLIN 2, IRELAND. A companhia de seguros deve responder a qualquer reclamação no prazo máximo de 20 dias úteis (ou 30 dias em casos complexos).

3. Se continuar insatisfeito, o cliente pode apresentar a sua reclamação a um provedor do cliente / mediador independente - Dr. 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.

4. As reclamações apresentadas por qualquer pessoa (incluindo terceiros afectados por um contrato de seguro), previamente dirigidas à seguradora ou ao seu administrador, podem ser apresentadas à ASF - AUTORIDADE DE SUPERVISÃO DE SEGUROS E FUNDOS DE PENSÕES, AVENIDA DA REPÚBLICA 76, 1600- 205 LISBOA ou através do seu sítio na Internet (www.asf.com.pt), caso a reclamação não tenha sido respondida no prazo máximo de 20 dias úteis a contar da data da sua receção, ou quando, após a resposta, o reclamante discorde do seu conteúdo.

5. A ASF - AUTORIDADE DE SUPERVISÃO DE SEGUROS E FUNDOS DE PENSÕES só poderá tratar de reclamações que não estejam pendentes noutras instâncias e que não tenham obtido resposta.

Artigo 4.º

Requisitos formais de uma reclamação

1. Quaisquer reclamações relativas à relação contratual ou ao tratamento de reclamações devem ser apresentadas por escrito num suporte duradouro, de preferência digital.

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

- a) Nome completo, endereço e telefone.
- b) Número de identificação nacional;

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

Artigo 5.º

Análise das reclamações pela Seguradora

1. Após a receção de uma reclamação, a seguradora ou o administrador deve enviar ao cliente uma carta de aviso de receção no prazo de 5 dias úteis.
2. Dependendo do motivo da reclamação, a seguradora é responsável por verificar:
 - Após a receção da reclamação, a seguradora verifica a elegibilidade do pedido e certifica-se de que dispõe de todos os elementos que lhe permitem estudar o pedido.
3. Sempre que a reclamação apresentada não contenha os elementos necessários para efeitos da respectiva gestão, nomeadamente quando o motivo da reclamação não se encontre concretizado, a seguradora informa o reclamante desse facto, convidando-o a suprir a omissão.
4. No caso de processos complexos que exijam conhecimentos especializados, a seguradora pode recorrer a especialistas externos para aconselhamento, nomeadamente médico assistente ou perito de sinistros.
5. A seguradora deve responder a qualquer reclamação no prazo máximo de 20 dias úteis (ou 30 dias em casos complexos).

Artigo 6.º

Provedor do Cliente

1. Consideram-se elegíveis para apresentação ao Provedor do Cliente as reclamações a que a seguradora não tenha dado resposta, no prazo máximo de 20 dias úteis (alargado até ao máximo de 30 dias úteis, em casos de especial complexidade), a contar da data da respectiva receção ou quando, tendo recebido resposta, o reclamante discorde do conteúdo da mesma.
2. O Provedor do Cliente deve responder ao reclamante no prazo de 30 dias úteis (ou 45 dias nos casos de especial complexidade).
3. O Provedor comunica por escrito ao reclamante e à seguradora os resultados da apreciação da reclamação e os respectivos fundamentos, incluindo a especificação das disposições legais e contratuais aplicáveis, e transmitindo, se for caso disso, as recomendações que entenda fazer.
4. A seguradora é obrigada a divulgar a recomendação do Provedor de Justiça no seu sítio na Internet e a informar a ASF - AUTORIDADE DE SUPERVISÃO DE SEGUROS E FUNDOS DE PENSÕES dessas recomendações.