

## RECLAMAÇÕES

### Informações Gerais Sobre Gestão de Reclamações

Informação geral relativa à gestão de reclamações da MEDIAN – Corretores de Seguros, S.A.

1. Os tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados podem apresentar, nos termos abaixo indicados, reclamações relativas à MEDIAN – Corretores de Seguros, S.A., doravante MEDIAN, que, para o efeito, dispõe de uma unidade orgânica específica responsável pela respectiva gestão.
2. Nos termos legais e regulamentares em vigor, considera-se reclamação qualquer manifestação de discordância em relação a posição assumida pela MEDIAN ou de insatisfação em relação aos serviços de distribuição de seguros prestados por esta, bem como qualquer alegação de eventual incumprimento, apresentada pelos tomadores de seguro, segurados, beneficiários ou terceiros lesados.
3. Não se consideram reclamações as declarações que integram o processo de negociação contratual, as interpelações para cumprimento de deveres legais, as comunicações inerentes ao processo de regularização de sinistros e eventuais pedidos de informação ou esclarecimento.

#### A - Reclamações dirigidas à MEDIAN [1]

##### Ponto de recepção e resposta da Reclamação:

Nome do serviço: Departamento Administrativo e Financeiro

Morada do serviço: Rua Cidade de Bolama, 10, 7.º A, 1800-079 Lisboa

Email: [reclamações@median.pt](mailto:reclamações@median.pt)

As reclamações podem ser entregues na sede ou em qualquer estabelecimento da MEDIAN ou enviadas, por escrito, em papel ou outro suporte duradouro, para a morada ou endereço de correio electrónico acima indicados. As reclamações também poderão ser apresentadas no “livro de reclamações electrónico”, utilizando o link: [www.livroreclamacoes.pt](http://www.livroreclamacoes.pt).

##### 1. Requisitos mínimos da Reclamação:

- a) Apresentação por escrito, em papel ou outro suporte duradouro;
- 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) Descrição dos factos que motivaram a reclamação, com identificação dos intervenientes e da data em que os factos ocorreram, excepto se tal for manifestamente impossível;
- g) Elementos adicionais que o reclamante considere necessários para a gestão da sua reclamação;
- h) Data e local da reclamação.

2. A reclamação, da qual se acusará a recepção nos 10 dias subsequentes, obterá resposta escrita no prazo máximo de 20 dias, contados da recepção da reclamação obedecendo aos requisitos mínimos indicados no ponto anterior. O referido prazo de resposta poderá ser alargado para 30 dias, nos casos que revistam especial complexidade.

**B – Outras entidades a quem podem ser dirigidas reclamações**

- a. Autoridade de Supervisão de Seguros e de Fundos de Pensões– Avenida da República, 76, 1600-205 Lisboa
- b. Centro de Informação, Mediação e Provedoria de Seguros – CIMPAS, através do portal [www.cimpas.pt](http://www.cimpas.pt)

[1] A MEDIAN reserva-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 pelo reclamante;
- (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 se encontre pendente ou já tenha sido resolvida por aquelas instâncias;
- (iii) A reclamação reitere reclamação anterior apresentada pelo mesmo reclamante em relação à mesma matéria e que já tenha sido objecto de resposta, salvo se a mesma contiver factos novos;
- (iv) A reclamação não tenha sido apresentada de boa fé ou o respectivo conteúdo for qualificado como vexatório.

Lisboa, 01 de Julho de 2021

MEDIAN – Corretores de Seguros, S.A.