

PRINCÍPIOS GERAIS DA POLÍTICA DE TRATAMENTO DOS TOMADORES DE SEGUROS, SEGURADOS, BENEFICIÁRIOS OU TERCEIROS LESADOS



Nos termos do art.º 39 da Norma Regulamentar nº13/2020 de 30 de dezembro de 2020, A Seguitex Corretores de Seguros Lda, com sede na Avenida do Fojo nº65, 4715-570 Este S. Pedro, Braga com o nº de pessoa coletiva 500905606, matriculada na Conservatória do Registo Comercial de Braga, com o Capital Social de €50.000.00, mediador de seguros inscrito em 20/11/1979, no registo do ISP - Instituto de Seguros de Portugal com a categoria de Corretores de Seguros, desde 27/01/2007 sob o nº 607243721, está autorizada a exercer a atividade de mediação de seguros nos ramos Vida e Não Vida que se poderá verificar e confirmar no website oficial da dita autoridade de Supervisão em www.asf.com.pt.

Regras e procedimentos da política geral de reclamações apresentadas por tomadores de seguros, segurados, beneficiários e terceiros lesados:

- 1- Garantimos a todos os Tomadores de Seguros, Segurados, Beneficiários e Terceiros Lesados o tratamento equitativo, diligente e transparente de quaisquer dúvidas ou reclamações que apresentem;
- 2- Garantimos a todos os Tomadores de Seguros, Segurados, Beneficiários e Terceiros Lesados o tratamento adequado das necessidades de informação ou esclarecimentos solicitados. Atenderemos à complexidade da situação, sua natureza e perfil presente para a utilização da linguagem adequada;
- 3- Informamos que não são distribuídos por nosso intermédio contrato de seguros, nem produtos de capitalização com características desajustadas ao perfil e/ou necessidades dos tomadores de seguros ou segurados, o qual garantimos através de um inquérito e análise ajustado a cada tomador de seguros;
- 4- Garantimos uma política transparente e equitativa de tratamento dos dados pessoais quer dos Tomadores de Seguros, Segurados, Beneficiários e ou Terceiros Lesados no âmbito do RGPD;
- 5- Garantimos uma atempada prevenção da gestão de conflitos de interesses no âmbito dos processos de reclamações que venham a ser apresentados;
- 6- Garantimos um tratamento célere e o mais eficiente possível dos processos apresentados quer por Tomadores dos Seguros, Segurados, Beneficiários e ou Terceiros Lesados no âmbito das diversas reclamações, nomeadamente em matéria de gestão de sinistros...;
- 7- Possuímos um modelo organizacional de tratamento das reclamações: quem recebe e centraliza em cada estabelecimento e remete para o Responsável pelas Reclamações;
- 8- Garantimos resposta escrita ou através de outro meio duradouro selecionado pelos tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, aquando da apresentação da reclamação;
- 9- Possuímos regras de arquivo e sistemas adotados para a sua manutenção das reclamações pelo período mínimo de 5 anos;
- 10- As Informações fundamentais solicitadas a tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados devem apresentar no contexto de apresentação de motivos para a reclamação, entre outros os seguintes elementos:
 - Nome completo e morada;
 - Qualidade em que reclama;
 - Dados de contacto do reclamante (incluindo telefone e email);
 - Número de identificação do reclamante;
 - Elementos adicionais necessários aos fatos reclamados;
 - Local e data da apresentação