

INFORMAÇÃO GERAL RELATIVA À GESTÃO DE RECLAMAÇÕES DA PREVISIÓN SANITARIA NACIONAL, PSN, MÚTUA DE SEGUROS Y REASEGUROS A PRIMA FIJA – SUCURSAL EM PORTUGAL

Considera-se reclamação qualquer manifestação de discordância em relação á posição assumida pela Empresa de seguros ou de insatisfação em relação aos serviços prestados por esta, bem como, qualquer alegação de eventual incumprimento , apresentada pelos tomadores de seguro, segurados, beneficiários ou terceiros lesados.

Não se consideram reclamações as participações que integram o processo de negociação contratual , as comunicações inerentes ao processo de regularização de sinistros e eventuais pedidos de informação ou esclarecimento.

A – RECLAMAÇÕES DIRIGIDAS À SEGURADORA ¹

1. PONTO DE RECEPÇÃO E RESPOSTA DA RECLAMAÇÃO

As reclamações deverão ser dirigidas :

Ao serviço de Gestão de Reclamações da PSN

Morada : Av João XXI nº 70 – R/c Dto., 1000 – 304 Lisboa

Fax : 217 957 520

e-mail : oftlisboa@psn.es

Telefone para esclarecimentos: 210 436 913

Formulário disponível na Internet: www.psn.es

Mais informações em: www.psn.es

Sem prejuízo do acima exposto , admite-se que as reclamações , devidamente formalizadas por escrito sejam directamente entregues pelos reclamantes em qualquer escritório desta Mútua de Seguros.

2. PRAZOS DE RESPOSTA:

As reclamações apresentadas, obterão resposta por escrito, no prazo máximo de 20 dias a contar da sua recepção , desde que, as mesmas cumpram os seguintes requisitos.

3. REQUISITOS MÍNIMOS DA RECLAMAÇÃO:

- a) Apresentação por escrito ou por qualquer outro meio, do qual, fique registo escrito ou gravado;
- b) nome completo do reclamante e, caso aplicável, da pessoa que o represente ;
- c) qualidade do reclamante , designadamente do tomador de seguro , segurado ,beneficiário ou terceiro lesado ou da pessoa que o represente;
- d) dados de contacto do reclamante e, se aplicável , da pessoa que o represente;
- e) descrição dos factos que motivaram a reclamação , com identificação dos intervenientes e da data em que os factos ocorreram
- f) data e local da reclamação.

B – RECLAMAÇÕES DIRIGIDAS AO PROVIDOR¹

Só poderão ser dirigidas ao Provedor as Reclamações que já tenham sido objecto de apreciação pelo Serviço de reclamações da PSN. Consideram-se igualmente elegíveis, as reclamações previamente apresentadas à Seguradora, às quais, não tenham dado resposta ,no prazo máximo de 20 dias (o prazo a considerar é de 30 dias nos casos que revistam especial complexidade), ou que tendo-o sido, o reclamante discorde do sentido da mesma.

1. PONTO DE RECEPÇÃO E RESPOSTA DA RECLAMAÇÃO

As reclamações deverão ser dirigidas:

Ao serviço de Provedoria do CIMPAS

Morada: Av Duque de Loulé nº 72 – 7º e 8º Pisos , 1050-091 Lisboa

Telefone: 21 382 77 00

Fax: 21 382 77 08

e-mail: provedor@cimpas.pt

site: www.cimpas.pt

2. REQUISITOS MÍNIMOS: os mesmos do previsto no ponto 3, das reclamações dirigidas à Seguradora.

3. PRAZOS DE RESPOSTA:

As reclamações apresentadas obterão resposta por escrito, no prazo máximo de 30 dias (o prazo máximo de resposta é de 45 dias nos casos que revistam especial complexidade) a contar da sua recepção.

C – OUTRAS ENTIDADES A QUEM PODEM SER DIRIGIDAS RECLAMAÇÕES

Instituto de Seguros de Portugal – Av da República, nº 76 ,
1600-205 Lisboa

¹A Previsión Sanitaria Nacional, PSN, Mútua de Seguros a Prima Fija – Sucursal em Portugal e o Provedor reservam o direito de não registar a reclamação sempre que:

- I. Sejam omitidos dados essenciais que inviabilizem a respectiva gestão e que não tenham sido devidamente corrigidos;
- II. Se pretenda apresentar uma reclamação relativamente à matéria que seja da competência de órgãos arbitrais ou judiciais , ou quando, a matéria objecto da reclamação já tenha sido resolvida por aquelas instâncias;
- III. Estas reiterem reclamações que sejam apresentadas pelo mesmo reclamante, em relação à mesma matéria, e que, já tenham sido objecto de resposta da entidade a quem são dirigidas;
- IV. A reclamação não tiver sido apresentada de boa fé ou o respectivo conteúdo for qualificado como vexatório.