

INFORMAÇÃO GERAL RELATIVA À GESTÃO DE RECLAMAÇÕES DE SEGUROS

É havida como «Reclamação» qualquer manifestação de discordância em relação a posição assumida pelo Banco Primus S.A., de insatisfação em relação aos serviços de distribuição prestados por este, bem como qualquer alegação de eventual incumprimento, apresentada por tomadores de seguros, 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.

1. Ponto de receção e resposta da reclamação:

- Ponto Centralizado de Gestão de Reclamações

Morada: Rua da Quinta do Quintã n.º 1, Edifício D. José, Piso 3, 2770-203 Paço de Arcos

E-mail: provedorcliente@bancoprimus.pt

Telefone para esclarecimentos: 21446 89 00 (Chamada para rede fixa nacional)

2. Outros meios de apresentação de reclamação:

- Livro de Reclamações Físico (ao dispor nos estabelecimentos autorizados)
- Livro de Reclamações Eletrónico (publicitado no sítio do Banco)
- Autoridade de Supervisão de Seguros e de Fundos de Pensões

Morada: Avenida da República, 76, 1600-205 Lisboa

3. Requisitos mínimos da Reclamação:

- a) Formulada por escrito;
- b) Nome completo do reclamante e, caso aplicável, da pessoa que o represente;
- c) Qualidade do reclamante, designadamente se é 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, exceto se for manifestamente impossível;
- g) Número de contrato, número de apólice, número de processo de sinistro ou número de matrícula do veículo automóvel;
- h) Outros factos que o reclamante considere relevantes;
- i) Data e local da reclamação;

Sempre que a reclamação apresentada não inclua os elementos necessários para efeitos da respetiva gestão, nomeadamente quando não se concretize o motivo da reclamação, o Banco Primus S.A. dará conhecimento de tal facto ao reclamante, solicitando que o mesmo supra as omissões identificadas.

4. Prazos

O Banco Primus S.A. comunica a aceitação no prazo máximo de 5 dias úteis a contar da aceitação da reclamação.

A reclamação remetida obterá resposta escrita no prazo máximo de 20 dias não úteis, contados desde a data da sua receção.

5. Resolução Alternativa de Litígios:

Em caso de litígio o reclamante pode recorrer à Entidade de Resolução Alternativa de Litígios, CIMPAS - Centro de Informação, Mediação e Arbitragem, através dos seguintes contactos:

Lisboa:

Av. Fontes Pereira de Melo, 11 – 9.º Esq.; 1050-115 Lisboa Telefone: 213 827 700

Fax: 213 827 708

E-mail: geral@cimpas.pt

Porto:

Rua Infante D. Henrique, 73, Piso 1, 4050-297 Porto

Telefone: 226 069 910

E-mail: cimpasnorte@cimpas.pt

Fax: 226 094 110

Site: www.cimpas.pt

Advertência

Não serão admitidas as reclamações que:

- Não contenham os requisitos mínimos indicados no parágrafo 3., quando o reclamante tenha sido convidado a suprir as deficiências da reclamação e não o faça;
- Quando seja apresentada uma reclamação relativamente a matéria que seja da competência de órgãos arbitrais ou judiciais;
- A reclamação tem por objeto reclamações que já tenham sido apresentadas pelo mesmo reclamante em relação à mesma matéria e que já tenham sido objeto de resposta;
- A reclamação não tenha sido apresentada de boa-fé ou o seu conteúdo seja considerado como vexatório;
- Reclamações que não se enquadrem nos termos legalmente aplicáveis como tal.

V.3.0. março de 2025