

## APRESENTAR UMA RECLAMAÇÃO RELATIVAMENTE A UM SEGURADOR



A reclamação é uma manifestação de discordância em relação a posição assumida por uma entidade supervisionada pela ASF ou de insatisfação em relação aos serviços prestados pela mesma, bem como qualquer alegação de eventual incumprimento, apresentada por tomadores de seguros, beneficiários e terceiros lesados.

Se pretende apresentar uma **reclamação relativamente a um segurador**, consulte a informação que preparámos para si sobre esta matéria.



### A quem devo apresentar a minha reclamação?

A sua reclamação deve, em primeiro lugar, ser apresentada junto do operador em causa. Os seguradores dispõem de uma área autónoma que é responsável pela gestão imparcial e gratuita das reclamações.



### Como devo apresentar a minha reclamação?

A reclamação deve ser apresentada por escrito, em **suporte duradouro**, preferencialmente digital e deve conter, pelo menos, os seguintes elementos:

- Nome completo do reclamante ou da pessoa que o representa;
- Referência à qualidade de reclamante, designadamente de **tomador do seguro, segurado, beneficiário** ou **terceiro lesado**;
- Dados de contacto do reclamante ou do seu representante;
- Número de documento de identificação do reclamante;
- Descrição dos factos que motivaram a reclamação, com identificação dos intervenientes e da data em que os factos ocorreram, exceto se for manifestamente impossível;
- Data e hora da reclamação.

A reclamação também pode ser apresentada através do preenchimento do Livro de Reclamações, em formato físico ou eletrónico.



### Qual o prazo de resposta do segurador reclamado?

Os seguradores devem responder aos reclamantes de forma completa e fundamentada, indicando as disposições legais

e contratuais aplicáveis, no prazo máximo de 20 dias úteis a contar da data da receção da reclamação.

Nas situações em que o segurador preveja uma impossibilidade objetiva de cumprir os prazos de resposta deverá, aquando da receção da reclamação, informar o reclamante desse facto, indicando a data estimada para a conclusão da análise dos respetivos processos, bem como mantê-lo informado sobre as diligências em curso e a adotar para efeitos de resposta à reclamação apresentada.



### O que posso fazer se o segurador reclamado não responder ou se discordar da sua resposta?

Caso o segurador não responda nos prazos devidos ou, tendo sido dada resposta, o reclamante discorde do sentido da mesma, o assunto pode ser apresentado ao provedor do cliente, que tem o dever de fazer uma análise imparcial e gratuita do caso.

O **provedor do cliente** tem 30 dias úteis a contar da data da receção da reclamação para analisar a situação. Se a situação for considerada especialmente complexa este prazo aumenta, passando, neste caso, a ser de 45 dias úteis.



### Posso apresentar a minha reclamação à ASF?

Os tomadores de seguros, segurados, beneficiários e terceiros lesados podem apresentar uma reclamação à ASF relativa a atos ou omissões de um segurador, desde que tal reclamação lhe tenha sido previamente apresentada, tal como previsto para o recurso ao provedor do cliente.

## APRESENTAR UMA RECLAMAÇÃO RELATIVAMENTE A UM SEGURADOR



Apenas poderão ser apreciadas pela ASF as reclamações que:

- não estejam pendentes noutras instâncias;
- às quais não tenha sido dada resposta pelo segurador no prazo máximo previsto ou às quais, tendo sido dada resposta, a mesma não satisfaça o reclamante.

A apresentação da reclamação deverá ser efetuada, preferencialmente, através do preenchimento do formulário disponível no [Portal do Consumidor da ASF](#), devendo o reclamante juntar cópia da reclamação apresentada ao segurador e da respetiva resposta, caso exista.

A ASF analisará se na situação que deu origem à reclamação foram observadas as normas que regem a atividade seguradora e prestará ao reclamante os esclarecimentos que considere devidos.



### A ASF tem poder de decisão nas reclamações que lhe são apresentadas?

A ASF não é uma instância de recurso para resolução de conflitos, não lhe cabendo decidir sobre os casos concretos que lhe sejam reclamados (por exemplo, em caso de discordância quanto à atribuição de responsabilidades num acidente automóvel ou quanto ao valor da indemnização proposto pelo segurador), nem possui serviços de mediação ou arbitragem.

Assim, a intervenção da ASF não prejudica a aplicação das regras gerais relativas aos direitos que porventura assistam aos reclamantes, designadamente o recurso à via judicial, nem suspende o decurso de qualquer prazo ou evita as suas consequências.

Caso a apreciação da reclamação revele indícios da violação de normas legais ou regulamentares cuja observância está sujeita à sua supervisão, a ASF pode abrir um processo de supervisão ou de contraordenação.

**SEGURE-SE BEM!**

### SEGURADOR

Entidade legalmente autorizada a exercer a atividade seguradora e que é parte no contrato de seguro.

### SUPORTE DURADOURO

Um instrumento que permita armazenar informações que sejam dirigidas pessoalmente ao destinatário, de tal forma que possam ser consultadas posterior e livremente durante um período adequado aos fins a que se destinam, e que permita uma reprodução exata das informações armazenadas.

### TOMADOR DO SEGURO

Pessoa que celebra o contrato de seguro com o segurador, sendo responsável pelo pagamento do prémio.

### SEGURADO

Pessoa ou entidade no interesse da qual é feito o contrato de seguro ou pessoa cuja vida, saúde ou integridade física se segura (pessoa segura).

### TERCEIRO LESADO

Vítima de um sinistro, que não é parte no contrato de seguro que cobre o risco em causa, mas que tem o direito a ser indemnizada.

### BENEFICIÁRIO DE UM CONTRATO DE SEGURO

Pessoa ou entidade com direito às prestações previstas no contrato de seguro.

### LINKS ÚTEIS:

[Gestores de reclamações das empresas de seguros](#)

[Livro de Reclamações eletrónico](#)

[Provedor do Cliente das empresas de seguros](#)

[Meios de resolução alternativa de litígios](#)

[Reclamações ASF](#)