

## **INFORMAÇÃO GERAL RELATIVA À GESTÃO DE RECLAMAÇÕES PELA SANTANDER TOTTA SEGUROS**

Considera-se reclamação qualquer manifestação de discordância em relação a posição assumida por Santander Totta 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 Santander Totta Seguros** <sup>1</sup>

1. Ponto de recepção e resposta da reclamação.

As reclamações devem ser dirigidas a:

#### ***Departamento de Qualidade e Compliance***

- **Correio electrónico (canal preferencial):** [seguros.qualidade@santander.pt](mailto:seguros.qualidade@santander.pt)
- **Telefone:** ext. 124430 (213214467)
- **Fax:** 124 467 (21 3214467)
- **Endereço:** Departamento de Qualidade e Compliance  
R. Sapateiros, n.º 174 - 4º andar  
1100 - 580 Lisboa

Mais informações em [www.santandertotta.com](http://www.santandertotta.com)

2. 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;
- b) Qualidade do reclamante, designadamente de tomador de seguro, segurado, beneficiário ou terceiro lesado ou de pessoa que o represente;
- c) Dados de contacto do reclamante e, se aplicável, da pessoa que o represente;
- d) Número de documento de identificação do reclamante;
- e) Descrição dos factos que motivaram a reclamação, com identificação dos intervenientes e da data em que os factos ocorreram, excepto se for manifestamente impossível;
- f) Data e local da reclamação.

3. A reclamação obterá resposta escrita no prazo máximo de 20 dias (o prazo conta-se a partir da recepção da reclamação com os requisitos mínimos preenchidos)

### **B – Reclamações dirigidas ao Provedor** <sup>1</sup>

Só poderão ser dirigidas ao Provedor as reclamações que já tenham sido objecto de apreciação pelo serviço de reclamações da Seguradora. Consideram-se elegíveis para apresentação ao Provedor as reclamações previamente apresentadas à Seguradora às quais não tenha sido dada 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. As reclamações devem ser dirigidas a:

*Dra. Maria da Conceição Cordovil*

- **Correio electrónico:** [provedorsantandertottaseguros@provedorcliente.pt](mailto:provedorsantandertottaseguros@provedorcliente.pt)

- **Telefone:** +351 210 415 963

- **Fax:** +351 210 415 929

- **Endereço:** Espaço Amoreiras – Centro Empresarial  
Rua D. João V, n.º 24, 1.03  
1250-091

2. Requisitos mínimos: os mesmos previstos no nº 2 da alínea anterior

3. A reclamação obterá resposta escrita no prazo máximo de 30 dias (o prazo máximo de resposta é de 45 dias nos casos que revistam especial complexidade).

### **C – OUTRAS ENTIDADES A QUEM PODEM SER DIRIGIDAS RECLAMAÇÕES**

Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões  
Avenida da República, 76  
1600-205 Lisboa

---

- <sup>1</sup> A Santander Totta Seguros e o Provedor reservam-se 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 a 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 pela entidade a quem são dirigidas;
  - (iv) A reclamação não tiver sido apresentada de boa fé ou o respectivo conteúdo for qualificado como vexatório.