

**REGULAMENTO PARA RECLAMAÇÕES**  
**DA**  
**“HISCOX INSURANCE COMPANY LTD**  
**- SUCURSAL EM PORTUGAL”(HISCOX)**

O presente Regulamento tem como objectivo garantir que qualquer reclamação recebida é gerida de forma apropriada, dentro dos prazos regulamentares e de acordo com os padrões da Hiscox .

A HISCOX tem consciência que o tratamento que dá a quaisquer reclamações recebidas contribui decisivamente para a melhoria contínua da sua actividade e logo para um melhor desempenho dos seus procedimentos, órgãos e funcionários;

Para efeitos deste Regulamento, aplicar-se-ão as seguintes definições:

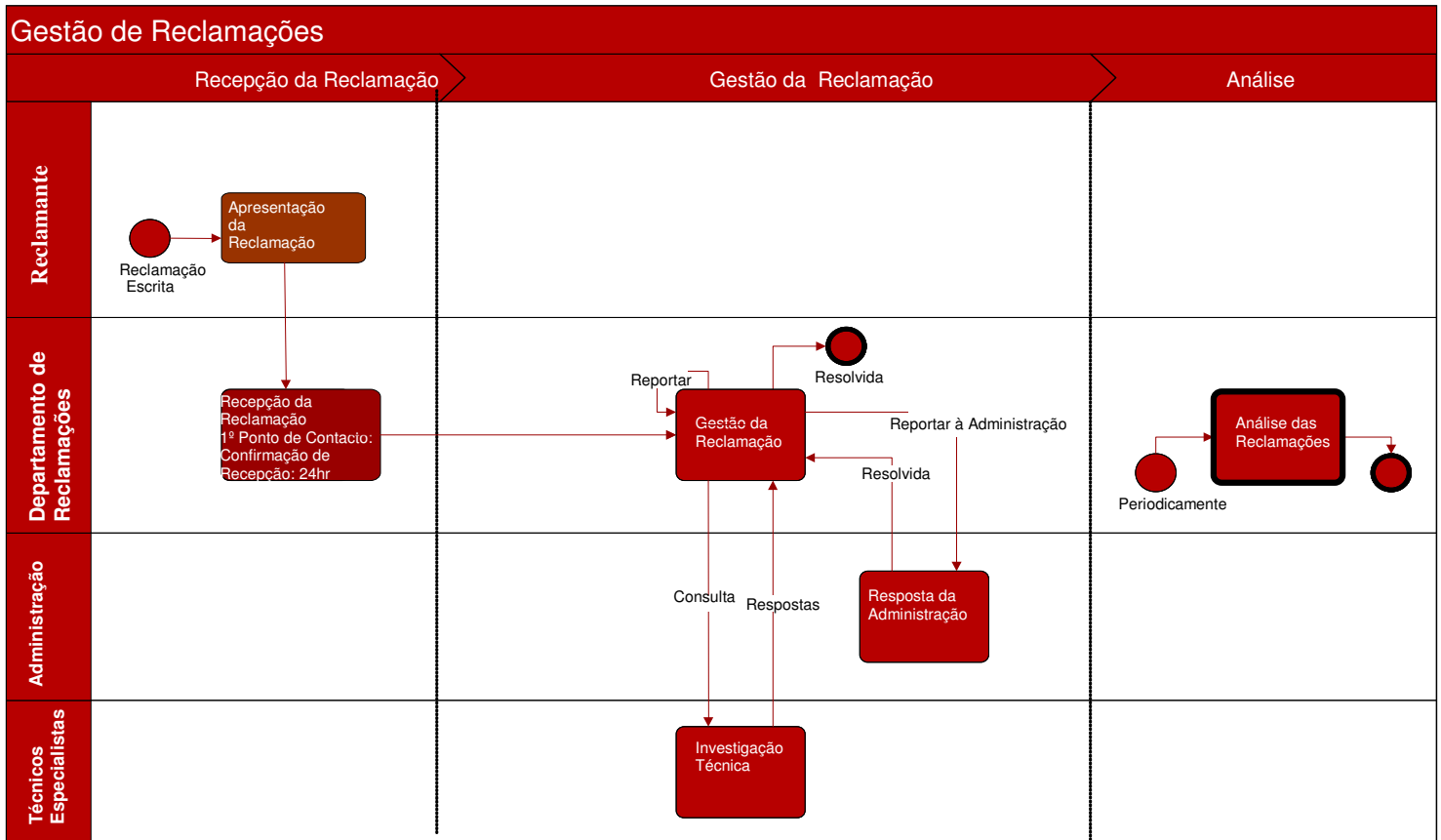
- a) **“Reclamação”** é a manifestação de discordância em relação à posição assumida pela HISCOX num dado caso concreto ou de insatisfação em relação aos serviços prestados por esta, bem como qualquer alegação de eventual incumprimento apresentada pelos seus tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, excluindo-se expressamente do âmbito desta definição (i) todas as declarações que integrem um processo de negociação contratual, (ii) quaisquer comunicações inerentes ao processo de regularização de sinistros, bem como (iii) quaisquer pedidos de informação ou esclarecimento.

§ Parágrafo Único: Para efeitos do ponto (ii) imediatamente acima, e independentemente do tom das comunicações recebidas, deve considerar-se que não há reclamação para os presentes efeitos sempre que das mesmas resulte uma pré-disposição para negociar com a seguradora a resolução do sinistro.

- b) **“Tomador de seguros”** é a pessoa que tenha celebrado um contrato de seguro com a HISCOX e que satisfaça pontual e integralmente o respectivo prémio;

- c) **“Segurado”** é a pessoa em cujo interesse se celebrou o contrato de seguro com a HISCOX ou aquela cuja vida, bens ou responsabilidade se tenha (ou tenham) segurado através daquele mesmo contrato;
- d) **“Beneficiário”** é a pessoa a favor da qual se celebrou o contrato de seguro com a HISCOX ou à qual a referida seguradora entregará a indemnização de seguro coberta pela apólice celebrada, entidade que deve em qualquer caso ser suficientemente identificada na apólice de seguro, ou se aplicável, em documento escrito subsequentemente assinado pelo tomador ou ainda, se aplicável, em testamento escrito e assinado pelo mesmo, devendo em todos os casos assegurar-se que tais documentos são atempadamente presentes à HISCOX;
- e) **“Terceiro lesado”** é qualquer pessoa que sofra um dano que lhe seja causado por um segurado coberto por uma apólice subscrita junto da HISCOX.
- d) **“Técnicos Especialistas”** Contactos-chave nas áreas de subscrição, vendas, serviços, sinistros e fornecedores.

## 1. Princípios Gerais de Gestão de Reclamações



1.1- As reclamações podem dizer respeito a qualquer ramo de seguro desenvolvido pela HISCOX, devendo ser por escrito, em termos facilmente legíveis, redigidas de forma clara, objectiva e sucinta, e ser imediatamente acompanhadas de toda a documentação pertinente necessária ao seu correcto entendimento, bem como sempre que lhes seja feita referência expressa no texto da reclamação; faltando tais documentos, o prazo para resposta da HISCOX só se iniciará com a sua efectiva recepção.

**1.2-** Serão aceites para apreciação da HISCOX reclamações que obedecem aos critérios e procedimentos fixados no presente Regulamento e na Norma Regulamentar nº10/2009-R, de 25 de Junho, sendo elegíveis as reclamações cumpram todos os requisitos acima e tenham sido correctamente apresentadas pelos tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros

**1.3-** Qualquer reclamação, mesmo que cumprindo os requisitos acima, só será aceite pela HISCOX quando o reclamante se identificar de forma completa, indicando, no mínimo, os seguintes elementos:

- a) Identificação completa do reclamante (no caso de ser apresentada por um representante legal do reclamante, deve juntar imediatamente à reclamação os documentos comprovativos daquela representação, sob pena de a reclamação não ser elegível por falha na identificação do seu autor), bem com indicação da qualidade em que reclama (i.e., tomador/segurado/beneficiário/terceiro);
- b) Dados de contacto - que devem ser permanentemente actualizados - para onde a HISCOX possa remeter resposta escrita à reclamação ou eventual pedido de elementos adicionais para corrigir as omissões que se mostrem sanáveis;
- c) Identificação da apólice a respeito da qual se tenha formulado a reclamação;
- d) Indicação das causas que motivaram a queixa ou reclamação
- e) Indicação da delegação, departamento ou agente da HISCOX no caso de a reclamação derivar da conduta destas entidades;
- f) Formulação clara do pedido deduzido com base na reclamação;
- g) Indicação expressa de que o reclamante não tem conhecimento de que a reclamação que deduz e seus motivos ou factos subjacentes já estejam a ser tratados através de procedimento administrativo, arbitral ou judicial (indicação esta que deve ser permanentemente actualizada);
- h) Indicação dos local, tempo, modo e demais circunstâncias essenciais do evento do qual emerge a reclamação apresentada; e
- i) Local e data da execução da reclamação, bem como a assinatura do reclamante efectuada nos termos do seu respectivo documento de identificação.

**1.4-** A HISCOX instará por escrito o reclamante para no prazo de dez dias (“de calendário”) aperfeiçoar a reclamação apresentada sempre que nela falte algum dos dados essenciais indicados neste regulamento, advertindo-o de que caso não seja recebida qualquer resposta se arquivará a reclamação por deserção da mesma, suspendendo-se durante esse período o prazo que a HISCOX tem para entregar a sua resposta à reclamação.

**1.5-** Sem prejuízo do acima exposto, não serão aceites pela HISCOX reclamações que estejam em alguma das seguintes situações:

- a) Tiverem sido omitidos dados essenciais e tal omissão, sendo sanável, não tenha sido corrigida após o convite referido em 1.4 acima;
- b) Quando se pretender apresentar uma reclamação relativamente a matéria que seja da competência de órgãos arbitrais ou judiciais de qualquer jurisdição, ou quando a matéria objecto da reclamação esteja a ser ou já tenha sido resolvida por um qualquer daquelas entidades, seja em que instância for;
- c) Quando estas, na prática, se limitem a reiterar reclamações já apresentadas pelo mesmo reclamante em relação à mesma matéria e esta já tenha sido objecto de resposta pela HISCOX;
- d) Quando a reclamação não tiver sido apresentada de boa fé ou quando o respectivo conteúdo for considerado vexatório;
- e) Já haja decorrido, à data do envio da reclamação à HISCOX, mais de dois anos desde que o reclamante teve conhecimento dos factos dos quais deriva a reclamação, se àquela data já houve caducado a acção para deles reclamar judicialmente.

**1.6-** A apresentação de reclamações não implicará qualquer custo, ónus ou encargo, para os reclamantes, salvo aqueles que se mostrem indispensáveis para o cumprimento dessa função.

**1.7-** A HISCOX compromete-se a confirmar a recepção da reclamação através do seu Departamento de Reclamações no prazo de 24 hr. Nos casos que se revistam de

especial complexidade técnica, o Departamento de Reclamações poderá recorrer à apreciação da Administração ou de Técnicos Especialistas.

**1.8-** Nos casos em que as reclamações **a)** não tenham recebido qualquer resposta da HISCOX até 20 (vinte) dias após a data da efectiva recepção das mesmas, ou **b)** quando, tendo sido respondidas dentro daquele prazo, o reclamante esteja em desacordo com resultado que lhe foi atribuído, podendo prorrogar-se aquele prazo para um máximo de 30 (trinta) dias (“de calendário”) nos casos que se revistam de especial complexidade, característica essa que a HISCOX, deve alegar e justificar em face do caso concreto, o reclamante poderá recorrer ao PROVIDOR DO CLIENTE:

“PROVEDOR DO CLIENTE HISCOX  
– BELZUZ ABOGADOS LP, Sucursal em Portugal”  
Att. Dr. Nuno Gonçalves da Cunha  
Morada: Rua Áurea, 40-48, 2º Andar,  
1100-063 LISBOA  
Fax: 21 324 05 30  
e-mail: [ngc@belzuz.com.pt](mailto:ngc@belzuz.com.pt)

**1.9-** As reclamações elegíveis são apresentadas através de um dos seguintes métodos:

**1.9.1** Comunicação ao agente de seguros do reclamante por escrito ou por outro meio de comunicação de que fique registo em suporte duradouro dando sempre conhecimento da mesma à HISCOX por forma a que esta possa cumprir os prazos estipulados neste Regulamento;

**1.9.2.** Por carta, via correio registado com A/R, para o seguinte endereço:

Hiscox Insurance Company, Ltd , Sucursal em Portugal  
Att. Departamento de Reclamações  
Morada: Av. Da Liberdade 110, 5º Dtº  
1250-146 Lisboa  
Por Fax: 21 317 85 59  
Por e-mail: [portugal@hiscox.com](mailto:portugal@hiscox.com)

**1.10-** A HISCOX compromete-se a guardar um registo electrónico de todas as reclamações recebidas bem como de qualquer documento relacionado com as mesmas.

**1.11-** A HISCOX realizará trimestralmente uma análise dos dados relativos à gestão de reclamações, garantindo que os resultados extraídos são considerados para a melhoria da actividade operacional da empresa.

**1.12-** A apresentação das reclamações à HISCOX não prejudicará sob qualquer forma o direito do reclamante recorrer aos serviços do Provedor do Cliente, dos tribunais ou a mecanismos de resolução extrajudicial de litígios para defesa dos seus direitos, incluindo os relativos a litígios transfronteiriços; todavia, logo que a HISCOX tome conhecimento de que a matéria objecto da reclamação dependa do resultado de processo pendente em órgão arbitral ou judicial, a HISCOX deve de imediato abster-se da prática de qualquer acto relativo a essa reclamação e informar o reclamante dessa decisão.

## **2. Processamento de reclamação; Decisão**

**2.1-** A HISCOX promoverá o Princípio da Celeridade apreciando qualquer reclamação elegível que lhe tenha sido apresentada, dentro dos 20 (vinte) dias após ter recebido uma reclamação efectiva e completa, mas poderá utilizar até 30 (trinta) dias em casos que se revistam de especial complexidade.

**2.2-** Decorridos que estejam tais prazos a HISCOX deve informar o reclamante do resultado da sua análise e seus fundamentos, bem como, se apropriado, das recomendações que tenha entendido efectuar; tal comunicação será feita por escrito ou através de outro suporte do qual fique registo em suporte duradouro.

**2.3-** A HISCOX procurará encontrar soluções justas consensuais ou equitativas, para o que, sem prejuízo do disposto neste regulamento e na lei, não está vinculado a qualquer formalismo procedimental conquanto respeite os direitos ou interesses

legítimos dos envolvidos, devendo estes fornecer-lhe todos os elementos relevantes de que disponham, no respeito da legislação sobre tratamento de dados pessoais.

**2.4-** Nenhuma das partes poderá, sem prévio acordo escrito da sua contraparte, invocar em juízo a apreciação do caso concreto efectuada pela HISCOX.

Feito em \_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_.

Os representantes legais da sucursal em Portugal da  
Hiscox Insurance Company Limited,

---