



## Procedimento para Reclamações

### A nossa filosofia

O seu feedback é importante para nós, por isso, se alguma vez se sentir menos satisfeito com algum dos nossos serviços; se cometermos um erro ou se você tiver uma sugestão para a melhoria do nosso serviço/produtos, nós queremos saber.

### *Pode contactar-nos através dos seguintes meios:*

**Por escrito**                      Serviço de apoio ao cliente  
Hiscox Europe Underwriting Ltd , Sucursal em Portugal  
Att. Departamento de Reclamações  
Morada: Av. Da Liberdade 110, 5º Andar  
1250-146 Lisboa

**Por telefone**                    Tel: 21 317 85 50  
Fax: 21 317 85 59

**Por email**                        [portugal.complaints@hiscox.pt](mailto:portugal.complaints@hiscox.pt)

### Como gerimos a sua reclamação

Tentaremos sempre resolver a sua reclamação imediatamente. Contudo, em alguns casos, pode ser necessária uma investigação mais aprofundada. Nestes casos, dar-lhe-emos a nossa resposta final em 4 semanas. Se por qualquer razão isto não for possível, entraremos em contacto consigo para explicar as razões deste atraso e para o informar do prazo provável para finalizar as averiguações necessárias.

### O que pode fazer se ainda não estiver satisfeito

Esperamos que nunca tenha de o fazer, mas se ainda não estiver satisfeito com a forma como gerimos a sua reclamação, o resultado da mesma, ou se tiverem passado 8 semanas e ainda não lhe tenhamos dado a nossa resposta final, você tem o direito a recorrer ao nosso Provedor do Cliente:

### *Pode contactar o Provedor do Cliente através dos seguintes meios:*

**Por escrito**                        Belzuz Abogados SLP, Sucursal em Portugal  
Dr. Nuno Gonçalves da Cunha  
Rua Áurea, 40-48, 2º  
1100-063 Lisboa

**Por telefone**                    Tel: +351 21 324 05 30  
Fax: +351 21 347 84 52

**Por E-mail**                        [ngc@belzuz.com.pt](mailto:ngc@belzuz.com.pt)