Procedimento para apresentar Reclamações

StarStone Insurance SE empenha-se em fornecer produtos da mais alta qualidade e proporcionar o melhor serviço possível aos seus Clientes. Entendemos que, apesar do nosso compromisso, ocasionalmente, erros são cometidos – podemos deixar de atender aos nossos próprios padrões e às expectativas dos clientes que usam nossos serviços ou entram em contacto com a StarStone.

Reclamações dirigidas à StarStone

Considera-se reclamação toda a manifestação de desacordo com a posição da Seguradora, ou de insatisfação com os serviços prestados, bem como a eventual alegação de incumprimento contratual apresentada pelo tomador, segurados, beneficiários ou terceiros lesados.

Os relatórios que integram o procedimento de negociação do contrato, as comunicações inerentes ao processo de regularização de sinistros e os eventuais pedidos de informação ou esclarecimento não são considerados reclamação.

Se desejar apresentar uma reclamação à StarStone, pode fazêlo por escrito a qualquer momento para os seguintes endereços:

- Por e-mail: complaints@enstargroup.com (preferencial)
- Por carta dirigida ao: Complaints Team c/o Operations Department, 12th Floor, 70 Mark Lane, London, United Kingdom EC3R 7NQ

O objetivo deste procedimento é resolver a reclamação de forma justa e o mais rápido possível e envidaremos os maiores esforços para cumprir os prazos estabelecidos a seguir.

Cada reclamação recebida pela StarStone será alocada a uma pessoa apropriada para proceder de forma independente à reanálise dos fundamentos da reclamação.

Para nos ajudar a analisar de forma rápida e completa as reclamações, deverão ser fornecidas as seguintes informações:

- nome, contactos do reclamante e número do documento de identificação;
- qualidade do reclamante: tomador do seguro, segurado, beneficiário ou terceiro;
- número da apólice e/ou do processo de sinistro (se aplicável);
- tipo de produto de Seguro;
- data do sinistro (se aplicável);
- detalhes sobre os factos na base da reclamação;
- mediador do Seguro; e
- detalhes de qualquer troca de correspondência anterior e comentários sobre o pretendido pelo reclamante.

Receção das reclamações

Starstone acusa a receção das reclamações por escrito num prazo máximo de cinco dias úteis, mencionando o nome da pessoa que analisará a reclamação e juntando uma cópia do presente Procedimento de Reclamação.

A StarStone tem o direito de não admitir uma reclamação se as informações exigidas não forem fornecidas pelo reclamante.

Resposta

Tentaremos responder por escrito a cada reclamação num prazo de 20 dias, ou enviar uma resposta provisória explicando que precisamos de mais 10 dias devido à complexidade da questão.

Reclamações dirigidas ao Provedor do Cliente

Só é permitida a apresentação de reclamação ao Provedor do Cliente quando a reclamação tenha sido previamente analisada pelo Gestor de Reclamações e não tenha sido respondida no prazo de 20 dias, ou 30 dias em caso de particular complexidade técnica, ou quando, após o recebimento de uma resposta, o reclamante não concorda com essa resposta.

Informações a fornecer para que o Provedor do Cliente possa analisar a reclamação:

- nome e contactos do reclamante e número do documento de identificação;
- qualidade do reclamante: tomador do seguro, segurado, beneficiário, terceiro;
- número da apólice e/ou do processo de sinistro;
- descrição dos factos que justificam a reclamação; e
- qualquer documentação adicional relacionada com a reclamação.

O Provedor do Cliente tem o direito de não admitir a reclamação se essas condições prévias não forem cumpridas.

Identificação do Provedor do Cliente:

Dr. André Villar Gomes Cunha Araújo

E-Mail: geral@paccv.com

Telefone: (+351) 213 802 620

Morada: Rua Braamcamp, n.º 6, 1.º Esq. 1250-050 Lisboa

Reclamações a outras entidades

Autoridade de Supervisão de Seguros e de Fundos de Pensões – Avenida da República, 76, 1600-205 Lisboa ou através do Portal do Consumidor no website da ASF.