

# **REGULAMENTO DA GESTÃO DE RECLAMAÇÕES DA HIGHDOME PCC LIMITED**

## **ARTIGO PRIMEIRO**

### **OBJETO**

1- O presente Regulamento, adiante apenas “Regulamento”, estabelece os princípios adotados pela HIGHDOME PCC LIMITED, adiante apenas “HIGHDOME”, no quadro do tratamento das Reclamações que lhe sejam dirigidas por Tomadores de Seguros, Segurados, Beneficiários ou Terceiros Lesados, nos termos previstos na Norma Regulamentar nº 10/2009 de 25 de junho, alterada pela Norma Regulamentar nº2/2013, de 10 de janeiro.

2- Os princípios constantes do Regulamento foram previamente aprovados e implementados pelo órgão de administração da HIGHDOME, que monitoriza o respetivo cumprimento.

## **ARTIGO SEGUNDO**

### **ÂMBITO DAS RECLAMAÇÕES**

1- Considera-se Reclamação qualquer manifestação de discordância em relação a posição assumida pela HIGHDOME ou de insatisfação em relação aos serviços prestados por esta, bem como qualquer alegação de eventual incumprimento, apresentada por Tomadores de Seguros, Segurados, Beneficiários ou Terceiros Lesados.

2- Não se inserem no conceito de reclamação as declarações que integram o processo de negociação contratual, as comunicações inerentes ao processo de regularização de sinistros e eventuais pedidos de informação ou esclarecimento.

## **ARTIGO TERCEIRO**

### **APRESENTAÇÃO DE RECLAMAÇÕES**

Os Tomadores de Seguros, Segurados, Beneficiários ou Terceiros Lesados poderão dirigir reclamações à HIGHDOME através dos seguintes contactos:

- a) Por correio eletrónico: [celleurope@highdomepcc.com](mailto:celleurope@highdomepcc.com)
- b) Por carta enviada para o endereço: Departamento de Gestão de Reclamações da HighDome PCC Limited – Av. Boavista 1277/81, R/C, 4100-130 Porto

**ARTIGO QUARTO**  
**REQUISITOS DE APRESENTAÇÃO DE RECLAMAÇÕES**

1- As reclamações dos Tomadores de Seguros, Segurados, Beneficiários ou Terceiros Lesados deverão conter as informações relevantes para a respetiva gestão e incluir no mínimo os seguintes elementos:

- a) Nome completo do Reclamante e, caso aplicável, da pessoa que o represente;
- b) Referência à qualidade do Reclamante, designadamente de Tomadores de Seguros, Segurados, Beneficiários ou Terceiros Lesados ou de pessoa que o represente;
- c) Dados de contato do Reclamante e, caso 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, exceto se for manifestamente impossível;
- f) Data e local da Reclamação.

2- Na ausência dos elementos indicados no número anterior, a HIGHDOME solicitará as informações necessárias à gestão do processo.

**ARTIGO QUINTO**  
**GESTÃO DE RECLAMAÇÕES**

1- O Departamento de Gestão de Reclamações analisará as Reclamações corretamente apresentadas nos termos do Artigo anterior com celeridade, eficiência e imparcialidade, assegurando a resposta às mesmas de forma completa e fundamentada num prazo máximo de 20 ou 30 dias, neste último caso se se tratarem de situações particularmente complexas.

2- Não serão aceites Reclamações em que:

- a) Sejam omitidos dados essenciais que inviabilizem a respetiva gestão e que não tenham sido corrigidos nos termos do nº 2 do Artigo Quarto;
- b) Se pretenda apresentar uma Reclamação relativamente a matéria que seja da competência de órgãos arbitrais ou judiciais ou quando a matéria objeto da Reclamação já tenha sido resolvida por aquelas instâncias;
- c) Estas reiterem Reclamações que sejam apresentadas pelo mesmo Reclamante em relação à mesma matéria e que já tenham sido objeto de resposta pela HIGHDOME;
- d) A Reclamação não tiver sido apresentada de boa-fé ou o respetivo conteúdo for qualificado como vexatório.

3- A Gestão de Reclamações não acarreta quaisquer custos ou encargos para o Reclamante, nem quaisquer ónus que não sejam efetivamente indispensáveis para o cumprimento dessa função.

**ARTIGO SEXTO**  
**PROVEDOR DO CLIENTE**

1- Só poderão ser dirigidas ao Provedor as reclamações que já tenham sido objeto de apreciação pelo Departamento de Gestão de Reclamações da HIGHDOME e às quais não tenha sido dada resposta nos prazos indicados no nº 1 do Artigo Quinto ou, ainda que tenham sido respondidas, o Reclamante não concorde com as mesmas.

2- As Reclamações indicadas no número anterior deverão ser dirigidas a: Provedor do Cliente da HighDome PCC Limited – Avenida Miguel Bombarda 35, 1050-161 Lisboa

Telefone: 213169500; Telemóvel: 968161815

Email: [augustodeathayde@gmail.com](mailto:augustodeathayde@gmail.com); e [aaa@augustodeathaydeassociados.pt](mailto:aaa@augustodeathaydeassociados.pt)

3- O Provedor aprecia as Reclamações que lhe sejam apresentadas pelos Tomadores de Seguros, Segurados, Beneficiários ou Terceiros Lesados, no prazo máximo de 30 dias contados a partir da data da respetiva receção, prorrogando-se o prazo máximo para 45 dias nos casos que revistam especial complexidade.

4- Sempre que tenha conhecimento de que a matéria objeto da Reclamação se encontra pendente de resolução de litígio por parte de órgãos arbitrais ou judiciais, o Provedor pode abster-se de dar continuidade à respetiva apreciação.

5- A apreciação de Reclamações pelo Provedor não prejudica o direito de recurso aos tribunais ou de apresentação de reclamações à Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões, com sede na Av. da República, 76 - 1600-205 Lisboa.