

Neste documento consta a seguinte informação legal sobre o mediador:

- **Lei 7/2019, de 16 de Janeiro - Diretiva da Distribuição de Seguros – pág. 1 e 2**
- **Norma Regulamentar n.º 13/2020-R, de 20 de Dezembro - Política de tratamento dos tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados – pág. 3 a 6**

.....

Diretiva da Distribuição de Seguros

O presente documento destina-se a fornecer as informações legalmente previstas para esclarecimento do Cliente de seguros. Nesse sentido, o distribuidor informa o seguinte:

1. Pedro Ramalho - Mediação de Seguros, Lda
Rua dos Correios, 49
2870-312 Montijo
2. Registado na Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões (ASF) com o N.º.424586586, de 31/07/2024, conforme indicado em www.asf.com.pt, na área de Mediação / Entidades Autorizadas, autorizado a exercer a actividade nos ramos Vida e Não Vida.
3. O distribuidor não possui qualquer participação qualificada em empresas de seguros.
4. Não existe qualquer participação qualificada no capital social do distribuidor detida por uma empresa de seguros, ou pela empresa mãe de uma empresa de seguros.
5. O distribuidor encontra-se autorizado a receber prémios para serem entregues à empresa de seguros.
6. A intervenção do distribuidor no processo envolve a prestação de assistência ao longo do período de vigência do contrato de seguro.
7. Em relação ao contrato de seguro, a natureza e o tipo da remuneração auferida pelo distribuidor é a seguinte: Comissões - como parte do prémio de seguro
8. O Cliente tem o direito de solicitar informação ao distribuidor de seguros sobre o montante da remuneração que este recebe pela prestação do serviço de distribuição.
9. Para além dos prémios regulares e dos pagamentos calendarizados, o Cliente não tem que fazer qualquer pagamento adicional ao abrigo do contrato de seguro após a sua celebração.

10. O distribuidor possui uma Política de Tratamento dos Tomadores de Seguros, Segurados, Beneficiários e Terceiros Lesados, que garante o tratamento equitativo dos interessados, bem como o tratamento dos seus dados pessoais e das suas reclamações.
11. O distribuidor tem instituída uma função responsável pela gestão das reclamações dos tomadores de seguros, segurados, beneficiários e terceiros lesados, gerindo a sua receção e garantindo a resposta, sem prejuízo de o tratamento e apreciação das mesmas poder ser efetuado pelas unidades orgânicas relevantes.
12. A ASF é a autoridade competente para analisar e dar parecer sobre pedidos de informação e reclamações apresentados por Clientes contra distribuidores de seguros, sem prejuízo da instauração de procedimento contraordenacional sempre que se justifique, pela sua gravidade ou reiteração.
13. Sem prejuízo da possibilidade de recurso aos tribunais judiciais, em caso de litígio emergente da atividade de distribuição de seguros, os consumidores podem recorrer a entidades de resolução alternativa de litígios. Este distribuidor de seguros não é aderente de nenhuma entidade de resolução alternativa de litígios.
14. Relativamente ao contrato de seguros, intervêm no mesmo a(s) empresa(s) de seguros Generali Seguros S.A. e o(s) mediador(es) de seguros Pedro Ramalho - Mediação de Seguros, Lda
15. O distribuidor de seguros atua em nome e por conta da empresa de seguros.
16. O distribuidor de seguros não presta aconselhamento.
17. O distribuidor de seguros está contratualmente obrigado a exercer a atividade de distribuição de seguros exclusivamente para a(s) empresa(s) de seguros Generali
18. O distribuidor de seguros trabalha com a(s) seguintes empresa(s) de seguros relevantes no âmbito das exigências e necessidades apresentadas: Generali Seguros, S.A.

As informações constantes deste documento são da exclusiva responsabilidade do distribuidor de seguros identificado no ponto 1.

Política de tratamento dos tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados

PEDRO RAMALHO MEDIAÇÃO DE SEGUROS LDA

Registado na Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões (ASF) com o N.º.424586586, de 31/07/2024

De acordo com a:

NORMA REGULAMENTAR N.º 13/2020-R, DE 30 DE DEZEMBRO - REGULAMENTAÇÃO DO REGIME JURÍDICO DA DISTRIBUIÇÃO DE SEGUROS E DE RESSEGURO, nomeadamente na sua Secção V, define-se a seguinte Política de tratamento dos tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados:

- O tratamento dos tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados é equitativo, diligente e transparente;
- As necessidades de informação e de esclarecimento dos tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, atendendo ao respetivo perfil e à natureza e complexidade da situação, são efetuadas de forma adequada;
- Garante-se que estão instituídos os mecanismos necessários para assegurar que não são comercializados contratos de seguros ou operações de capitalização com características desajustadas face ao perfil e às necessidades dos respetivos tomadores de seguros ou segurados;
- Assegura-se o tratamento equitativo e transparente dos dados pessoais recolhidos junto dos tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, em conformidade com o estabelecido no Regulamento (UE) n.º 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho de 27 de abril de 2016, relativo à proteção das pessoas singulares no que diz respeito ao tratamento de dados pessoais e à livre circulação desses dados e que revoga a Diretiva 95/46/CE (Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados);
- Garante-se a prevenção e a gestão de conflitos de interesse, designadamente no âmbito da gestão de reclamações;
- Garante-se finalmente a gestão célere e eficiente dos processos relativos a tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, designadamente em matéria de sinistros e de reclamações.

Princípios gerais de gestão de reclamações

- A Pedro Ramalho Mediação de Seguros Lda têm instituída uma função autónoma responsável pela gestão dos processos relativos às reclamações;
- A Pedro Ramalho Mediação de Seguros Lda garante que a gestão de reclamações não acarreta quaisquer custos ou encargos para o reclamante, bem como quaisquer ónus que não sejam efetivamente indispensáveis para a apresentação das reclamações;
- A Pedro Ramalho Mediação de Seguros Lda assegura que os colaboradores que intervenham na gestão dos processos relativos às reclamações são idóneos e detêm qualificação profissional adequada;
- Garante-se ainda a gestão imparcial das reclamações apresentadas no âmbito do respetivo modelo organizacional, garantindo que situações suscetíveis de configurar conflitos de interesse são convenientemente prevenidas, identificadas e geridas;

- Independentemente do modelo organizacional adotado, as respetivas unidades orgânicas disponibilizam a informação necessária para o exercício da função de gestão de reclamações.
- A gestão de reclamações pela Pedro Ramalho Mediação de Seguros Lda, não prejudica o direito de recurso aos tribunais ou a mecanismos de resolução extrajudicial de litígios, incluindo os relativos a litígios transfronteiras.
- A Pedro Ramalho Mediação de Seguros Lda assegura o tratamento e a análise, numa base contínua, dos dados relativos à gestão de reclamações, de modo a detetar e corrigir problemas recorrentes ou sistémicos e a acautelar eventuais riscos legais ou operacionais.
- A Pedro Ramalho Mediação de Seguros Lda irá analisar as causas das reclamações recebidas de molde a identificar causas comuns a determinados tipos de reclamações, verificar se tais causas podem também afetar outros processos ou outros produtos mesmo que não sejam diretamente objeto da reclamação e prevenir a recorrência das causas de reclamação.

Informação geral relativa à gestão de reclamações

- A função autónoma responsável pela gestão dos processos relativos às reclamações é desempenhada por:

Pedro Filipe da Rosa Junqueiro Ramalho;
 Morada: Rua dos Correios, 49 2870-312 Montijo
 Tel: 935062288
 Mail: reclamacoes@prseguros.pt

- A informação sobre a Política de tratamento dos tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados da Pedro Ramalho Mediação de Seguros Lda está disponível para consulta em www.prseguros.pt e em suporte físico nos estabelecimentos comerciais do mediador

Apresentação e gestão de reclamações pelo mediador de seguros

- As reclamações dos tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados devem ser apresentadas por escrito, em papel ou outro suporte duradouro, nomeadamente por mail.

- As reclamações dos tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados devem incluir as seguintes informações:

- a) Nome completo do reclamante e, caso aplicável, da pessoa que o represente;
- b) Referência à qualidade do reclamante, designadamente de tomador de seguros, segurado, beneficiário ou terceiro lesado ou de pessoa que o represente;
- c) Dados de contacto do reclamante e, caso aplicável, da pessoa que o represente;
- d) Número do 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) Elementos adicionais que o reclamante considere necessários para a gestão da sua reclamação;
- g) Data e local da reclamação.

- Sempre que a reclamação apresentada não inclua os elementos necessários para efeitos da respetiva gestão, designadamente quando não se concretize o motivo da

reclamação, o mediador de seguros deve dar conhecimento desse facto ao reclamante, convidando-o a suprir a omissão.

- Se a reclamação apresentada não se reportar à atividade da Pedro Ramalho Mediação de Seguros Lda, deve dar conhecimento desse facto ao reclamante, direcionando a reclamação à entidade do setor financeiro à qual a atividade se reporta, caso mantenha relações comerciais com a mesma.
- A não admissão de reclamações pela Pedro Ramalho Mediação de Seguros Lda apenas pode ocorrer quando:

a) Sejam omitidos dados essenciais que inviabilizem a respetiva gestão e que não tenham sido corrigidos nos termos anteriores;

b) Se pretenda apresentar uma reclamação relativamente a matéria que seja da competência exclusiva de órgãos arbitrais ou judiciais ou quando a matéria objeto da reclamação se encontre pendente ou já tenha sido decidida 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 pelo mediador de seguros;

d) A reclamação não tiver sido apresentada de boa-fé ou o respetivo conteúdo for qualificado como vexatório.

- Sempre que a Pedro Ramalho Mediação de Seguros Lda não admitir reclamações apresentadas pelos tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados nos termos do número anterior invocando a inobservância dos requisitos de admissibilidade pré-definidos, deve dar conhecimento desse facto ao reclamante, fundamentando a não admissão;
- Nas situações em que a realização das diligências necessárias para a análise da reclamação impedirem a Pedro Ramalho Mediação de Seguros Lda de observar os prazos internos definidos para a gestão de reclamações, o mediador de seguros ou de seguros a título acessório deve informar, com a maior brevidade possível e de forma fundamentada, o reclamante, indicando a data estimada para a conclusão da análise dos respetivos processos, bem como mantê-lo informado sobre as diligências em curso e a adotar para efeitos de resposta à reclamação apresentada;
- A Pedro Ramalho Mediação de Seguros Lda deve coligir e analisar toda a informação, designadamente a disponibilizada ao abrigo da alínea b) do n.º 4 do Norma Regulamentar n.º 13/2020-R, de 30 de dezembro 40 artigo 35.º, e reunir os meios de prova necessários a uma adequada e completa resposta às reclamações admitidas;
- A Pedro Ramalho Mediação de Seguros Lda deve responder ao reclamante de forma completa e fundamentada, transmitindo o resultado da apreciação da reclamação através de linguagem clara e perceptível, num prazo que não exceda 20 dias a partir da receção da reclamação que contenha as informações previstas nos pontos anteriores. Esta resposta ou qualquer outra comunicação prevista nos pontos anteriores devem ser feitas em papel ou qualquer outro suporte duradouro acessível ao destinatário;
- Sem prejuízo do disposto nos pontos anteriores, caso a resposta não satisfaça integralmente os termos da reclamação apresentada, a Pedro Ramalho Mediação de Seguros Lda deve indicar ao reclamante as opções de que este dispõe para prosseguir com o tratamento da sua pretensão, de acordo com as competentes normas legais e regulamentares.

Reporte relativo à gestão de reclamações

- A Pedro Ramalho Mediação de Seguros Lda elabora anualmente, até ao final do mês de fevereiro, um relatório relativo à gestão de reclamações com referência ao exercício económico anterior, composto por duas partes:

a) A primeira parte relativa a elementos de índole estatística segmentados de acordo com as seguintes categorias:

- i) Ramo, tipo ou modalidade de seguro, se aplicável;
- ii) Tipologia do objeto da reclamação;
- iii) Estabelecimento(s);
- iv) Prazo médio de resposta;
- v) Prazo máximo de resposta;
- vi) Sentido da resposta ao reclamante

b) A segunda parte relativa às conclusões extraídas do processo de gestão de reclamações e medidas implementadas ou a implementar.

- Caso A Pedro Ramalho Mediação de Seguros Lda opte por admitir uma reclamação que, nos termos previstos anteriormente, reitere reclamação apresentada pelo mesmo reclamante em relação à mesma matéria e que já tenha sido objeto de resposta pela Pedro Ramalho Mediação de Seguros Lda, em termos estatísticos devem ser tratadas como uma única reclamação, sendo o prazo de resposta à primeira reclamação o relevante para esses efeitos.
- A Pedro Ramalho Mediação de Seguros Lda remete o relatório previsto no n.º 1 à ASF mediante solicitação, até ao final de fevereiro, através do portal ASF

As informações constantes deste documento são da exclusiva responsabilidade do distribuidor de seguros identificado no ponto 1.