

## – POLÍTICA DE GESTÃO DE RECLAMAÇÕES –

### Artigo 1.º

#### Âmbito

1. Considera-se reclamação qualquer manifestação de discordância em relação à posição assumida pela **GOOSEBROKERS, MEDIAÇÃO DE SEGUROS, LDA** (e todas as empresas de seguros que lhe cedem carteira e são propriedade dos seus co-mediadores – consultar Política de Privacidade, acessível em [www.goosebrokers.com](http://www.goosebrokers.com)), adiante abreviadamente “**GooseBrokers**”, ou de insatisfação em relação aos serviços de distribuição prestados por esta, bem como qualquer alegação de eventual incumprimento apresentada por clientes, potenciais clientes, segurados, pessoas seguras, terceiros/lesados e outros titulares de dados pessoais, doravante designados por **Titulares de Dados**.
2. Não se incluem no conceito de reclamação as declarações que integram o processo de negociação contratual, as interpelações para cumprimento de deveres legais ou contratuais, as comunicações inerentes ao processo de regularização de sinistros e eventuais pedidos de informação ou esclarecimento.

### Artigo 2.º

#### Gestão de reclamações

1. Os **Titulares de Dados** podem apresentar reclamações à **GooseBrokers**, nos termos e através dos seguintes pontos de contacto:
  - Formulário disponível na Internet: <https://www.goosebrokers.com/>
  - Mais informações em <https://www.livroreclamacoes.pt/>
2. Admite-se ainda que as reclamações, devidamente formalizadas por escrito sejam diretamente entregues pelos reclamantes em qualquer loja **GooseBrokers**.
3. A gestão do processo de reclamação não acarreta qualquer custo ou encargo para o reclamante.
4. Após a sua conclusão os processos de reclamação serão mantidos em arquivo seguro durante um prazo de 5 (cinco) anos.
5. Os reclamantes têm o direito de ser informados sobre o ponto de situação da reclamação apresentada e de aceder aos dados que lhes digam respeito (da reclamação e dos contratos de que sejam titulares), junto do ponto de contacto acima indicado.

6. A **GooseBrokers** compromete-se a prestar toda a colaboração com as entidades de regularização alternativa de litígios a que tenha aderido.

### **Artigo 3.º** **Prazos de resposta**

1. Os reclamantes serão informados da receção da reclamação no prazo de 3 (três) dias úteis.
2. Às reclamações apresentadas será dada resposta, por escrito, no prazo de 20 (vinte) dias, a contar da data da sua receção, nos locais acima referidos, desde que as mesmas cumpram os requisitos mínimos a indicados no artigo seguinte.
3. Quando a complexidade da questão ou razões alheias à **GooseBrokers** inviabilizem a apresentação de resposta no prazo previsto no número anterior, informa o reclamante, com a maior brevidade possível e de forma fundamentada, indicando a data estimada para a conclusão da análise dos respetivos processos, e mantêm-no informado sobre as diligências em curso e a adotar para efeitos de resposta à reclamação apresentada.

### **Artigo 4.º** **Requisitos mínimos da reclamação**

1. As reclamações devem cumprir os seguintes requisitos mínimos:
  - a) Apresentação por escrito ou por qualquer outro meio do qual fique registo escrito ou gravado;
  - b) Nome completo do reclamante e, quando aplicável, da pessoa que o represente;
  - c) Qualidade do reclamante, designadamente o tipo de **Titulares de Dados**;
  - d) Dados de contacto do reclamante e, se aplicável, da pessoa que o represente;
  - e) Número de documento de identificação do reclamante;
  - f) Descrição dos factos que motivaram a reclamação, com identificação dos intervenientes e da data em que os factos ocorreram, exceto se for manifestamente impossível;
  - g) Data e local da reclamação.
2. A **GooseBrokers** reserva-se o direito de não registar a reclamação sempre que:
  - a) Sejam omitidos dados essenciais que inviabilizem a respetiva gestão e que não tenham sido devidamente corrigidos;
  - 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) Se reiterem reclamações que sejam apresentadas pelo mesmo reclamante em relação à mesma matéria e que já tenham sido objeto de resposta pela entidade a quem são dirigidas;
  - d) A reclamação não tiver sido apresentada de boa-fé ou o respetivo conteúdo for qualificado como vexatório.
3. Sempre que a reclamação apresentada não inclua os elementos necessários para efeitos da respetiva gestão, designadamente quando não se concretize o motivo da reclamação, a **GooseBrokers** ou por se verificar algumas das circunstâncias previstas nos números anteriores, dará conhecimento desse facto ao reclamante, e convida-o a suprir a omissão.
4. Se a reclamação apresentada não se reportar à atividade da **GooseBrokers**, esta informará o reclamante desse facto e reencaminhará a reclamação à entidade à qual a atividade se reporta, caso mantenha relações comerciais com a mesma.

#### Artigo 5.º

#### Outras entidades a quem podem ser dirigidas as reclamações

1. Caso a resposta apresentada não satisfaça integralmente os termos da reclamação, a **GooseBrokers** indica 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, nomeadamente que as reclamações podem igualmente ser apresentadas junto do Regulador da Atividade Seguradora:

ASF – Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões  
Av. da República, 76  
1600-205 Lisboa

Lisboa, 11 de outubro de 2023