

GESTÃO DE RECLAMAÇÃO

A Gestão de Reclamações é para nós uma ferramenta de melhoria contínua dos serviços que prestamos aos nossos Clientes.

Considera-se reclamação qualquer manifestação de discordância em relação à posição assumida pela VIVA Mediação Seguros, ou de insatisfação em relação aos serviços prestados por esta, bem como qualquer alegação de eventual incumprimento apresentada por tomadores de seguro, segurados, beneficiários ou terceiros lesados.

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.

REQUISITOS MÍNIMOS DA RECLAMAÇÃO:

- 1- Apresentação por escrito ou por qualquer outro meio do qual fique registo escrito ou gravado;
- 2- Nome completo do reclamante e, caso aplicável, da pessoa que o represente;
- 3- Qualidade do reclamante, designadamente de tomador de seguro, segurado, beneficiário ou terceiro lesado ou de pessoa que o represente;
- 4- Dados de contacto do reclamante e, se aplicável, da pessoa que o represente;
- 5- Número de documento de identificação do reclamante;
- 6- Descrição dos factos que motivaram a reclamação, com identificação dos intervenientes e da data em que os factos ocorreram, exceto se for manifestamente impossível;
- 7- Data e local da reclamação.

RECLAMAÇÕES DIRIGIDAS À VIVA MEDIAÇÃO SEGUROS

Poderá submeter-nos a sua reclamação através dos seguintes canais:

E-mail: reclamacoes@vivaseguros.pt

Telefone: 265 102 130. Dias úteis das 10 às 17H30h. Custo de chamada para a rede fixa nacional.

Correio: Rua António José Batista nº20, 2910-397 Setúbal

As reclamações também podem ser apresentadas no “livro de reclamações eletrónico”, aqui.

(<https://www.livroreclamacoes.pt/Inicio/>)