

## **SISTEMA E POLÍTICA DE TRATAMENTO DOS CLIENTES E DE GESTÃO DAS RECLAMAÇÕES DA GRUBEN – SOCIEDADE MEDIADORA DE SEGUROS, LDA**

Regime jurídico da distribuição de seguros (RJDS) aprovado em anexo à Lei n.º 7/2019, de 16 de janeiro, alínea t), n.º 1 do artigo 24.º

---

### **SECÇÃO I – SISTEMA E POLÍTICA DE TRATAMENTO DE CLIENTES**

---

#### **Artigo 1.º**

##### **OBJETO**

O presente Sistema e Política de Tratamento dos Clientes tem por objeto estabelecer, nos termos e por força do estabelecido nos artigos 32.º e 33.º da Norma Regulamentar n.º 13/2020-R, de 30 de dezembro, em conjugação com o disposto na alínea t), n.º 1, do artigo 24.º do RJDS, os princípios, as normas e os procedimentos que devem ser observados no quadro do relacionamento da GRUBEN – SOCIEDADE MEDIADORA DE SEGUROS, LDA (adiante designada por GRUBEN) com os seus clientes, tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados.

#### **Artigo 2.º**

##### **ÂMBITO**

1. O Sistema e Política de Tratamento dos Clientes é aplicável a todos os colaboradores da GRUBEN, bem como à rede comercial e respetivos operadores (pessoas diretamente envolvidas na atividade de distribuição de seguros – PDEADS), com vínculo de trabalho subordinado ou independente, e todos aqueles que, em nome da GRUBEN, prestem serviços aos respetivos clientes, tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados.
2. Para efeito do disposto no número anterior, a GRUBEN informa e articula com as entidades envolvidas, se as houver, a aplicação formal da presente Política e Sistema aos colaboradores abrangidos.

#### **Artigo 3.º**

##### **EQUIDADE, DELIGÊNCIA E TRANSPARÊNCIA**

1. Os colaboradores referidos no artigo anterior devem contribuir para que seja assegurado a todos os clientes, tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados um tratamento equitativo, diligente e transparente, atuando:
  - I. De modo imparcial e equivalente, assegurando igualdade de tratamento;
  - II. De forma profissional, com diligência e responsabilidade, de modo a assegurar respeito pelos legítimos interesses dos tomadores de seguros, segurados, beneficiários e terceiros lesados, e a prestar um serviço rigoroso e com qualidade;

---

#### **GRUBEN – Sociedade Mediadora de Seguros, Lda**

✉ Largo Vasco Bensaude, 13 • 9500-103 PONTA DELGADA • ☎ 296 304 773/5/7/8 • 📠 296 304 779

e-mail: [geral@gruben.pt](mailto:geral@gruben.pt) • web page: [www.gruben.pt](http://www.gruben.pt)

Mediador de seguros inscrito, em 27/01/2007, no registo da ASF - Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões com a categoria de Agente de Seguros, sob o n.º 407036574/3, com autorização para os ramos Vida e Não Vida, verificável em [www.asf.com.pt](http://www.asf.com.pt) • NIF: 512005818 • Capital Social: 24.940,00 • Membro da APROSE com o n.º 1434, verificável em [www.aprose.pt](http://www.aprose.pt) • Em caso de litígio o reclamante pode recorrer ao Centro de Informação, Mediação e Provedoria de Seguros (CIMPAS), enquanto Entidade de Resolução Alternativa de Litígios de consumo. Mais informações em [www.cimpas.pt](http://www.cimpas.pt) ou no Portal do Consumidor em [www.consumidor.pt](http://www.consumidor.pt).

III. De forma verdadeira, clara e objetiva, de modo a assegurar transparência.

#### **Artigo 4.º**

#### **INFORMAÇÃO, ESCLARECIMENTO E ADEQUAÇÃO**

1. A GRUBEN e seus colaboradores devem, no exercício das suas funções, assegurar aos clientes, tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, atendendo ao respetivo perfil, às informações por eles fornecidas e solicitadas, e à natureza e complexidade da situação, a prestação das informações legalmente previstas e o esclarecimento adequado à tomada de uma decisão fundamentada, assegurando-se que não lhes são comercializados produtos com características desajustadas face ao perfil e às necessidades transmitidas.
2. Toda a documentação legal e informação comercial sobre os produtos distribuídos e mediados pela GRUBEN deverão ser disponibilizadas por esta, na medida e em articulação com as empresas de seguros envolvidas e que são parte na celebração dos contratos de seguros e/ou operações de capitalização, de modo a permitir-se a correta elucidação e esclarecimento dos clientes por parte daquele e dos colaboradores comerciais envolvidos.

#### **Artigo 5.º**

#### **TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS**

O tratamento, com recurso ou não a meios informáticos, dos dados pessoais dos clientes, tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, deve ser efetuado em estrita observância, não somente em conformidade com a Política de Privacidade e Proteção de Dados Pessoais adotada pela GRUBEN, bem como das normas legais aplicáveis, em especial 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 [Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados (RGPD)] e Lei n.º 58/2019, de 8 de agosto, que assegura a execução, na ordem jurídica nacional do RGPD, e das regras de segurança, de caráter técnico e organizativo, adequadas ao risco que o tratamento dos dados apresenta e representa.

#### **Artigo 6.º**

#### **PREVENÇÃO E GESTÃO DE CONFLITOS DE INTERESSE**

1. Os colaboradores devem revelar e identificar à GRUBEN todas as situações que possam gerar conflitos de interesses, abstendo-se de intervir em tais situações.
2. Considera-se existir conflito de interesse sempre que os colaboradores sejam direta ou indiretamente interessados na situação ou no processo em curso, ou o sejam os seus cônjuges, parentes ou afins em 1º grau, ou ainda sociedades ou outros entes coletivos em que, direta ou indiretamente, titulem uma participação qualificada no capital social.

---

#### **GRUBEN – Sociedade Mediadora de Seguros, Lda**

✉ Largo Vasco Bensaude, 13 • 9500-103 PONTA DELGADA • ☎ 296 304 773/5/7/8 • 📠 296 304 779

e-mail: [geral@gruben.pt](mailto:geral@gruben.pt) • web page: [www.gruben.pt](http://www.gruben.pt)

Mediador de seguros inscrito, em 27/01/2007, no registo da ASF - Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões com a categoria de Agente de Seguros, sob o n.º 407036574/3, com autorização para os ramos Vida e Não Vida, verificável em [www.asf.com.pt](http://www.asf.com.pt) • NIF: 512005818 • Capital Social: 24.940,00 • Membro da APROSE com o n.º 1434, verificável em [www.aprose.pt](http://www.aprose.pt) • Em caso de litígio o reclamante pode recorrer ao Centro de Informação, Mediação e Provedoria de Seguros (CIMPAS), enquanto Entidade de Resolução Alternativa de Litígios de consumo. Mais informações em [www.cimpas.pt](http://www.cimpas.pt) ou no Portal do Consumidor em [www.consumidor.pt](http://www.consumidor.pt).



### **Artigo 7.º**

#### **CELERIDADE E EFICIÊNCIA DA GESTÃO**

1. Os colaboradores devem desempenhar as funções ou tarefas que lhes caibam, com rigor e qualidade, com vista a uma gestão célere e eficiente dos processos relativos aos clientes, tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, designadamente em matéria de sinistros e de reclamações.
2. Sem prejuízo da possibilidade de apresentação das reclamações nos termos da Secção II deste Sistema e Política e do recurso aos tribunais judiciais ou aos organismos de resolução extrajudicial de litígios, já existentes ou que para o efeito venham a ser criados, as reclamações dos clientes, tomadores de seguros e outras partes interessadas podem ser apresentadas junto da Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões (ASF), diretamente ou através do Livro de Reclamações, em suporte eletrónico ([www.livroreclamacoes.pt](http://www.livroreclamacoes.pt)) ou físico, este último disponível no estabelecimento da GRUBEN para tal fim.

### **Artigo 8.º**

#### **QUALIFICAÇÃO ADEQUADA**

1. A GRUBEN assegura a qualificação adequada, quer a inicial, quer a contínua, dos seus colaboradores, nomeadamente dos membros do órgão de administração designados responsáveis pela atividade de distribuição de seguros (vulgo “responsáveis técnicos”), se os houver, e das PDEADS com interlocução e interação direta com os clientes, tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, no sentido de garantir a qualidade e competência do atendimento, quer presencial, quer não presencial.
2. Todos os colaboradores com interlocução e contacto direto com os clientes, tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, deverão possuir a qualificação adequada prevista no RJDS e respetiva regulamentação, designadamente, entre outras formas de a obter, pela aprovação num curso sobre seguros adequado à atividade que desenvolvem, reconhecido pela ASF.

### **Artigo 9.º**

#### **POLÍTICA ANTIFRAUDE**

A GRUBEN cumpre as políticas de prevenção, deteção e reporte de práticas de fraude contra os seguros que as empresas de seguros com que colabora têm implementadas, e prestará aos clientes, tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, quando solicitado, a informação genérica que sobre a mesma considerar relevante.

---

#### **GRUBEN – Sociedade Mediadora de Seguros, Lda**

✉ Largo Vasco Bensaude, 13 • 9500-103 PONTA DELGADA • ☎ 296 304 773/5/7/8 • 📠 296 304 779

e-mail: [geral@gruben.pt](mailto:geral@gruben.pt) • web page: [www.gruben.pt](http://www.gruben.pt)

Mediador de seguros inscrito, em 27/01/2007, no registo da ASF - Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões com a categoria de Agente de Seguros, sob o nº 407036574/3, com autorização para os ramos Vida e Não Vida, verificável em [www.asf.com.pt](http://www.asf.com.pt) • NIF: 512005818 • Capital Social: 24.940,00 • Membro da APROSE com o nº 1434, verificável em [www.aprose.pt](http://www.aprose.pt) • Em caso de litígio o reclamante pode recorrer ao Centro de Informação, Mediação e Provedoria de Seguros (CIMPAS), enquanto Entidade de Resolução Alternativa de Litígios de consumo. Mais informações em [www.cimpas.pt](http://www.cimpas.pt) ou no Portal do Consumidor em [www.consumidor.pt](http://www.consumidor.pt).



## **Artigo 10.º**

### **DIVULGAÇÃO DA POLÍTICA DE TRATAMENTO**

A GRUBEN, que assume a sua aprovação, implementação, monitorização de forma adequada e reflexo nos documentos relevantes inerentes ao exercício da atividade de distribuição de seguros, assegura, de igual modo, a necessária divulgação e explicitação das regras contidas no presente Sistema e Política de Tratamento dos Clientes, de modo a garantir o seu conhecimento e cumprimento, a qual se encontra permanentemente disponível e acessível, quer em meio de divulgação interno, quer em meio de divulgação ao público, designadamente através da respetiva disponibilização no sítio da Internet ou, não dispondo deste, mediante afixação no(s) seu(s) estabelecimento(s), bem como, sempre que solicitado, através da entrega ou envio em papel ou outro suporte duradouro.

---

## **SECÇÃO II – SISTEMA E POLÍTICA DE GESTÃO DE RECLAMAÇÕES**

---

### **Artigo 11.º**

#### **OBJETO**

O presente Sistema e Política de Gestão de Reclamações destina-se a instituir, nos termos e por força do estabelecido nos artigos 34.º e seguintes da Norma Regulamentar n.º 13/2020-R, de 30 de dezembro, em conjugação com o disposto nas alíneas t) e u), n.º 1, do artigo 24.º e do artigo 28.º do RJDS, as normas e procedimentos que devem ser observados no processo de gestão de reclamações dos clientes, tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados.

### **Artigo 12.º**

#### **CONCEITO DE RECLAMAÇÃO**

1. Para efeitos do presente Sistema e Política de Gestão de Reclamações, em conformidade com a legislação aplicável, entende-se por «reclamação» a manifestação de discordância em relação a posição assumida pela GRUBEN, de insatisfação em relação aos serviços de distribuição prestados por este, bem como qualquer alegação de eventual incumprimento, apresentada por clientes, tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados.
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 de esclarecimento.

---

#### **GRUBEN – Sociedade Mediadora de Seguros, Lda**

✉ Largo Vasco Bensaude, 13 • 9500-103 PONTA DELGADA • ☎ 296 304 773/5/7/8 • 📠 296 304 779

e-mail: [geral@gruben.pt](mailto:geral@gruben.pt) • web page: [www.gruben.pt](http://www.gruben.pt)

Mediador de seguros inscrito, em 27/01/2007, no registo da ASF - Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões com a categoria de Agente de Seguros, sob o n.º 407036574/3, com autorização para os ramos Vida e Não Vida, verificável em [www.asf.com.pt](http://www.asf.com.pt) • NIF: 512005818 • Capital Social: 24.940,00 • Membro da APROSE com o n.º 1434, verificável em [www.aprose.pt](http://www.aprose.pt) • Em caso de litígio o reclamante pode recorrer ao Centro de Informação, Mediação e Provedoria de Seguros (CIMPAS), enquanto Entidade de Resolução Alternativa de Litígios de consumo. Mais informações em [www.cimpas.pt](http://www.cimpas.pt) ou no Portal do Consumidor em [www.consumidor.pt](http://www.consumidor.pt)

### **Artigo 13.º**

#### **REQUISITOS MÍNIMOS DAS RECLAMAÇÕES**

1. As reclamações dos clientes, tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados devem ser apresentadas por escrito, em papel ou outro suporte duradouro, cuja receção a GRUBEN acusará em prazo não superior a 24 horas, e conter as informações relevantes para a respetiva gestão, conforme formulário em anexo, incluindo, pelo menos, os seguintes elementos:

- a) Nome completo do reclamante e, caso aplicável, da pessoa que o represente;
- b) Referência à qualidade do reclamante, designadamente de tomador de seguro, 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.

2. 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 GRUBEN dará conhecimento desse facto ao reclamante, convidando-o a suprir a omissão.

3. Se a reclamação apresentada não se reportar à atividade da GRUBEN, este dará 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.

### **Artigo 14.º**

#### **GESTÃO DAS RECLAMAÇÕES**

1. A não admissão de reclamações pela GRUBEN apenas ocorrerá quando:

- a) Sejam omitidos dados essenciais que inviabilizem a respetiva gestão e que não tenham sido corrigidos nos termos do n.º 2 do artigo anterior;
- 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

---

#### **GRUBEN – Sociedade Mediadora de Seguros, Lda**

✉ Largo Vasco Bensaude, 13 • 9500-103 PONTA DELGADA • ☎ 296 304 773/5/7/8 • 📠 296 304 779

e-mail: [geral@gruben.pt](mailto:geral@gruben.pt) • web page: [www.gruben.pt](http://www.gruben.pt)

Mediador de seguros inscrito, em 27/01/2007, no registo da ASF - Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões com a categoria de Agente de Seguros, sob o n.º 407036574/3, com autorização para os ramos Vida e Não Vida, verificável em [www.asf.com.pt](http://www.asf.com.pt) • NIF: 512005818 • Capital Social: 24.940,00 • Membro da APROSE com o n.º 1434, verificável em [www.aprose.pt](http://www.aprose.pt) • Em caso de litígio o reclamante pode recorrer ao Centro de Informação, Mediação e Provedoria de Seguros (CIMPAS), enquanto Entidade de Resolução Alternativa de Litígios de consumo. Mais informações em [www.cimpas.pt](http://www.cimpas.pt) ou no Portal do Consumidor em [www.consumidor.pt](http://www.consumidor.pt)

reclamado;

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

2. Sempre que a GRUBEN não admita reclamações apresentadas pelos clientes, tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados nos termos do número anterior invocando a inobservância dos requisitos de admissibilidade predefinidos, dará conhecimento desse facto ao reclamante, fundamentando a não admissão.

3. Nas situações em que a realização das diligências necessárias para a análise da reclamação impedirem a GRUBEN de observar os prazos internos definidos para a gestão de reclamações, o reclamado informará, 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 o manterá informado sobre as diligências em curso e a adotar para efeitos de resposta à reclamação apresentada.

4. A GRUBEN coligirá e analisará toda a informação, designadamente a disponibilizada pelas unidades orgânicas da sua organização e/ou colaboradores envolvidos no objeto da reclamação, se aplicável, e reunirá os meios de prova necessários a uma adequada e completa resposta às reclamações admitidas.

### **Artigo 15.º**

#### **CONTACTOS PARA EFEITOS DE APRESENTAÇÃO DE RECLAMAÇÕES**

A GRUBEN coloca à disposição dos clientes, tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados os seguintes meios para apresentação de reclamação:

- a) Carta: GRUBEN – Sociedade Mediadora de Seguros, Lda.  
Largo Vasco Bensaude, 13 • 9500-103 Ponta Delgada.
- b) E-Mail: [reclamacoes@gruben.pt](mailto:reclamacoes@gruben.pt);
- c) Formulário Online: Através do preenchimento do formulário disponível em [www.gruben.pt](http://www.gruben.pt);
- d) Livro de Reclamações: Disponível nos estabelecimentos da GRUBEN ou em [www.livroreclamacoes.pt](http://www.livroreclamacoes.pt);
- e) Telefone (dias uteis, das 09:00h às 12:00h e das 14:00h às 18:00h): 296 304 773/5/7/8;

### **Artigo 16.º**

#### **PRAZO E RESPOSTAS ÀS RECLAMAÇÕES**

1. A GRUBEN responderá 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

---

#### **GRUBEN – Sociedade Mediadora de Seguros, Lda**

✉ Largo Vasco Bensaude, 13 • 9500-103 PONTA DELGADA • ☎ 296 304 773/5/7/8 • 📠 296 304 779

e-mail: [geral@gruben.pt](mailto:geral@gruben.pt) • web page: [www.gruben.pt](http://www.gruben.pt)

Mediador de seguros inscrito, em 27/01/2007, no registo da ASF - Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões com a categoria de Agente de Seguros, sob o nº 407036574/3, com autorização para os ramos Vida e Não Vida, verificável em [www.asf.com.pt](http://www.asf.com.pt) • NIF: 512005818 • Capital Social: 24.940,00 • Membro da APROSE com o nº 1434, verificável em [www.aprose.pt](http://www.aprose.pt) • Em caso de litígio o reclamante pode recorrer ao Centro de Informação, Mediação e Provedoria de Seguros (CIMPAS), enquanto Entidade de Resolução Alternativa de Litígios de consumo. Mais informações em [www.cimpas.pt](http://www.cimpas.pt) ou no Portal do Consumidor em [www.consumidor.pt](http://www.consumidor.pt).

contenha as informações previstas no n.º 1 do artigo 13.º.

2. As informações, bem como a resposta prevista no número anterior serão comunicadas pela GRUBEN em papel ou qualquer outro suporte duradouro acessível ao destinatário.

3. Sem prejuízo do disposto no n.º 1 do presente artigo, caso a resposta da GRUBEN não satisfaça integralmente os termos da reclamação apresentada, o reclamado indicará 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.

### **Artigo 17.º**

#### **DIVULGAÇÃO DA POLÍTICA DE GESTÃO DE RECLAMAÇÕES**

A GRUBEN, que assume a sua aprovação, implementação, monitorização de forma adequada e reflexo nos documentos relevantes inerentes ao exercício da atividade de distribuição de seguros, assegura, de igual modo, a necessária divulgação e explicitação das regras contidas no presente Sistema e Política de Gestão das Reclamações, nomeadamente os contactos para efeitos de apresentação de reclamação direta ou indireta, requisitos mínimos e formulário de reclamação, em suporte físico ou eletrónico, conforme modelo em anexo, de modo a garantir o seu conhecimento e cumprimento, a qual se encontra permanentemente disponível e acessível, quer em meio de divulgação interno, quer em meio de divulgação ao público, designadamente através da respetiva disponibilização no sítio da Internet ou, não dispondo deste, mediante afixação no(s) seu(s) estabelecimento(s), bem como, sempre que solicitado, através da entrega ou envio em papel ou outro suporte duradouro.

### **Artigo 18.º**

#### **DISPONIBILIZAÇÃO DE INFORMAÇÃO**

A GRUBEN disponibiliza aos tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados diretamente envolvidos e interessados no objeto da reclamação, a consulta nas suas próprias instalações da informação relativa à gestão das suas próprias reclamações e documentação associada, ou através do envio de cópia da mesma, em papel ou suporte duradouro.

### **Artigo 19.º**

#### **VIAS ALTERNATIVAS DE RECLAMAÇÃO**

Sem prejuízo do disposto no presente Sistema e Política de Tratamento dos Clientes e de Gestão de Reclamações, e da possibilidade de recurso aos tribunais judiciais ou aos organismos de resolução extrajudicial de litígios, já existentes (Centro de Informação, Mediação e Provedoria de Seguros – CIMPAS, em [www.cimpas.pt](http://www.cimpas.pt)) ou que para o efeito venham a ser criados, com os quais a GRUBEN tem o dever de colaborar, as

---

#### **GRUBEN – Sociedade Mediadora de Seguros, Lda**

✉ Largo Vasco Bensaude, 13 • 9500-103 PONTA DELGADA • ☎ 296 304 773/5/7/8 • 📠 296 304 779

e-mail: [geral@gruben.pt](mailto:geral@gruben.pt) • web page: [www.gruben.pt](http://www.gruben.pt)

Mediador de seguros inscrito, em 27/01/2007, no registo da ASF - Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões com a categoria de Agente de Seguros, sob o n.º 407036574/3, com autorização para os ramos Vida e Não Vida, verificável em [www.asf.com.pt](http://www.asf.com.pt) • NIF: 512005818 • Capital Social: 24.940,00 • Membro da APROSE com o n.º 1434, verificável em [www.aprose.pt](http://www.aprose.pt) • Em caso de litígio o reclamante pode recorrer ao Centro de Informação, Mediação e Provedoria de Seguros (CIMPAS), enquanto Entidade de Resolução Alternativa de Litígios de consumo. Mais informações em [www.cimpas.pt](http://www.cimpas.pt) ou no Portal do Consumidor em [www.consumidor.pt](http://www.consumidor.pt).



reclamações dos clientes e outras partes interessadas podem ser apresentadas junto da ASF, diretamente ou através do Livro de Reclamações, eletrónico (em: [www.livroreclamacoes.pt](http://www.livroreclamacoes.pt)) ou em suporte de papel disponível no estabelecimento do mediador de seguros para tal fim.

---

**GRUBEN – Sociedade Mediadora de Seguros, Lda**

✉ Largo Vasco Bensaude, 13 • 9500-103 PONTA DELGADA • ☎ 296 304 773/5/7/8 • 📠 296 304 779

e-mail: [geral@gruben.pt](mailto:geral@gruben.pt) • web page: [www.gruben.pt](http://www.gruben.pt)

Mediador de seguros inscrito, em 27/01/2007, no registo da ASF - Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões com a categoria de Agente de Seguros, sob o nº 407036574/3, com autorização para os ramos Vida e Não Vida, verificável em [www.asf.com.pt](http://www.asf.com.pt) • NIF: 512005818 • Capital Social: 24.940,00 • Membro da APROSE com o nº 1434, verificável em [www.aprose.pt](http://www.aprose.pt) • Em caso de litígio o reclamante pode recorrer ao Centro de Informação, Mediação e Provedoria de Seguros (CIMPAS), enquanto Entidade de Resolução Alternativa de Litígios de consumo. Mais informações em [www.cimpas.pt](http://www.cimpas.pt) ou no Portal do Consumidor em [www.consumidor.pt](http://www.consumidor.pt).



## **ANOTAÇÕES:**

- (1) Indicar o nome completo do reclamante e, caso aplicável, da pessoa que o represente.
- (2) Referência à qualidade do reclamante, designadamente de tomador de seguro, segurado, beneficiário ou terceiro lesado ou de pessoa que o represente.
- (3) Indicar o número do documento de identificação do reclamante.
- (4) Indicar os dados de contacto do reclamante e, caso aplicável, da pessoa que o represente.
- (5) Descrição dos factos que motivaram a reclamação, com identificação dos intervenientes e da data em que os factos ocorreram, exceto se for manifestamente impossível.
- (6) Indicação dos elementos adicionais que o reclamante considere necessários para a gestão da sua reclamação.
- (7) Data e local da reclamação.
- (8) Assinatura.

---

### **GRUBEN – Sociedade Mediadora de Seguros, Lda**

✉ Largo Vasco Bensaude, 13 • 9500-103 PONTA DELGADA • ☎ 296 304 773/5/7/8 • 📠 296 304 779

e-mail: [geral@gruben.pt](mailto:geral@gruben.pt) • web page: [www.gruben.pt](http://www.gruben.pt)

Mediador de seguros inscrito, em 27/01/2007, no registo da ASF - Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões com a categoria de Agente de Seguros, sob o nº 407036574/3, com autorização para os ramos Vida e Não Vida, verificável em [www.asf.com.pt](http://www.asf.com.pt) • NIF: 512005818 • Capital Social: 24.940,00 • Membro da APROSE com o nº 1434, verificável em [www.aprose.pt](http://www.aprose.pt) • Em caso de litígio o reclamante pode recorrer ao Centro de Informação, Mediação e Provedoria de Seguros (CIMPAS), enquanto Entidade de Resolução Alternativa de Litígios de consumo. Mais informações em [www.cimpas.pt](http://www.cimpas.pt) ou no Portal do Consumidor em [www.consumidor.pt](http://www.consumidor.pt).