

## FOLHA DE RECLAMAÇÃO

Para solucionar qualquer problema com o seu Seguro, contacte diretamente com a Seguradora através do seguinte contacto ou e-mail:

Serviço de Apoio ao Cliente: +0034 900 801 789

E-Mail: [atencion@cnppartners.eu](mailto:atencion@cnppartners.eu)

Endereço de Correio: Carrera de San Jerónimo, 21 28014- MADRID, Espanha

Se considera que a sua questão não foi resolvida de forma satisfatória, pedimos-lhe que preencha o seguinte formulário nos campos específicos para uma correta tramitação e apreciação da sua reclamação. De seguida deve, com a maior brevidade possível, remeter este formulário preenchido para a Área de Proteção do Cliente no endereço de correio acima identificado, para que a sua reclamação seja respondida no menor prazo possível.

O prazo máximo de resposta das reclamações é de 20 dias úteis a contar da receção da reclamação. Na impossibilidade objetiva de observar o prazo de 20 dias úteis a Seguradora, aquando da receção da reclamação, informará o Cliente dessa impossibilidade e indicará a data estimada para a conclusão da análise da sua reclamação (**Nota 1**).

### DADOS DO RECLAMANTE OU DA PESSOA QUE O REPRESENTA

Nome completo: \_\_\_\_\_

NIF: \_\_\_\_\_

Número de Documento de Identificação: \_\_\_\_\_

Morada: \_\_\_\_\_

Concelho: \_\_\_\_\_ Freguesia: \_\_\_\_\_ Código postal: \_\_\_\_\_

Número de Telefone (opcional): \_\_\_\_\_ E-mail (opcional): \_\_\_\_\_

### CONDIÇÃO DO RECLAMANTE (Nota 2<sup>2</sup>) (Marcar com um X)

Tomador  Segurado  Beneficiário  Terceiro Lesado

Herdeiros Legais de: \_\_\_\_\_

### REPRESENTANTE (Completar apenas no caso de a reclamação ser apresentada por um representante)

Nome completo ou Denominação Social: \_\_\_\_\_ NIF / NIPC: \_\_\_\_\_

Anexa-se a este documento um(a) \_\_\_\_\_ que atesta os poderes necessários para a representação do Reclamante.

### DADOS PARA EFEITOS DE NOTIFICAÇÕES

Nome Completo ou Denominação Social: \_\_\_\_\_

Morada: \_\_\_\_\_

Concelho: \_\_\_\_\_ Freguesia: \_\_\_\_\_ Código postal: \_\_\_\_\_

### DADOS RELATIVOS AO SEGURO CONTRATADO:

Nº de apólice ou Certificado Individual de Seguros: \_\_\_\_\_

### DOCUMENTOS ANEXOS A ESTA RECLAMAÇÃO:

Anexar copia da documentação contratual da apólice de seguro ou certificado individual de seguro.

Outra Documentação (descrição e nº de páginas): \_\_\_\_\_

1

Lei n.º 147/2015, de 09 de setembro que estabelece o Regime Jurídico de Acesso e Exercício da Atividade Seguradora e Resseguradora e Norma Regulamentar da ASF n.º 7/2022-R, de 7 de junho: Conduta de Mercado e Tratamento de Reclamações pela Autoridade de Supervisão e Fundos de Pensões

2

**Tomador:** Pessoa que celebra o contrato de seguro com a empresa de seguros, sendo responsável pelo pagamento do prémio, incluindo o subscritor, ou a pessoa que contrata uma operação de capitalização com uma empresa de seguros, sendo responsável pelo pagamento da prestação.

**Segurado:** Entidade no interesse do qual o seguro é celebrado.

**Beneficiário:** Terceiro designado pelo tomador do seguro.

**Terceiro Lesado:** Terceira pessoa ou entidade que tenha sofrido prejuízos que o segurado deva indemnizar.

(Por favor, assinale com um X caso aplicável): O Reclamante declara que as questões levantadas na queixa não foram objeto de litígio ou impugnação perante os tribunais judiciais, nem estão pendentes de resolução por um órgão administrativo, arbitral ou judicial.

### **MOTIVO DA QUEIXA OU RECLAMAÇÃO**

(Explicar claramente qual o motivo sobre o qual a queixa ou reclamação está a ser feita. Pode optar por escrever ou anexar a explicação do motivo numa folha de papel separada. Por favor, identifique todos os intervenientes que motivaram a reclamação assim como a data em que os factos ocorram, exceto se for manifestamente impossível).

### **RESULTADO QUE PRETENDE OBTER COM A QUEIXA/RECLAMAÇÃO**

### **PROCEDIMENTO DE TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES**

O regime de Tratamento e gestão de reclamações será o previsto no 157 da Lei 147/2015, de 09 de Setembro que estabelece o Regime Jurídico de Acesso da Atividade Seguradora e Resseguradora e do artigo 11 da Norma Regulamentar n.º 7/2022-R, de 7 de Junho: Conduta de Mercado e Tratamento de Reclamações pela Autoridade de Supervisão e Fundos de Pensões.

O Tomador do Seguro/Segurado e o Beneficiário ou Beneficiários e Terceiros Lesados, bem como os seus sucessores, têm direito a apresentar reclamações à ASF – Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões (Av. Da República, 76 – 1600-205 Lisboa ou em [asf@asf.com.pt](mailto:asf@asf.com.pt)), contra a Seguradora caso considerem que está envolvida em práticas abusivas ou está a violar os direitos decorrentes do contrato de seguro.

A CNP PARTNERS reserva-se o direito de não admissão da reclamação, nos termos regulamentares em vigor, sempre que:

- Sejam omitidos dados essenciais que inviabilizem a respetiva gestão ou que não tenham sido fornecidos ou corrigidos quando o reclamante tenha sido convidado a suprir a omissão;
- 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;
- Reitere reclamação anterior apresentada pelo mesmo reclamante em relação à mesma matéria e que já tenha sido objeto de resposta, salvo se contiver factos novos;
- A reclamação não tenha sido apresentada de boa-fé ou o respetivo conteúdo for qualificado como vexatório.

A CNP PARTNERS compromete-se a prestar a colaboração necessária na investigação do procedimento de resolução de queixas e reclamações e a aceitar as resoluções emitidas pelo Provedor do Cliente como vinculativas para a Seguradora.

Do mesmo modo, a apresentação da queixa ao Provedor do Cliente, bem como a sua resolução, não impede a proteção judicial plena, o recurso a outro mecanismo de resolução de conflitos, ou a proteção administrativa.

A Área de Proteção do Cliente atuará na resolução de queixas e reclamações em conformidade com as disposições do seu Regulamento Operacional, que estará à disposição dos segurados nos escritórios da Companhia de Seguros, e que lhes será disponibilizada em qualquer altura e no seu website [www.cnppartners.es](http://www.cnppartners.es)

## TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS

### DOCUMENTO DE INFORMAÇÃO BÁSICA SOBRE PROTEÇÃO DE DADOS DOS RECLAMANTES

Em conformidade com as disposições dos regulamentos aplicáveis em matéria de proteção de dados, e especialmente do Regulamento (UE) 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 Proteção de Dados), o CNP PARTNERS DE SEGUROS Y REASEGUROS S.A. informa o reclamante, de forma expressa, inequívoca e precisa, do seguinte:

<b>Responsável pelo tratamento de dados pessoais</b>	<b>CNP PARTNERS DE SEGUROS Y REASEGUROS S.A. (CNP Partners) NIF A-28534345</b> <a href="#">+info: informação adicional</a>
<b>Finalidade do tratamento dos dados</b>	<b>“Finalidade Principal”: Tratamento de Reclamações.</b> <a href="#">+info: informação adicional</a>
<b>Direitos</b>	Aceder, retificar e apagar dados, bem como outros direitos, tal como explicado nas informações adicionais. <a href="#">+info: informação adicional</a>

### INFORMAÇÃO ADICIONAL À INFORMAÇÃO BÁSICA SOBRE PROTEÇÃO DE DADOS

<b>Responsável pelo tratamento dos dados. Contactos:</b> Morada: Carrera de San Jerónimo 21, 28014 Madrid Telefone: 900 801 789 E-mail: <a href="mailto:atencion@cnppartners.eu">atencion@cnppartners.eu</a> Encarregado de Proteção de Dados: <a href="mailto:dpd.es@cnppartners.eu">dpd.es@cnppartners.eu</a>
<b>Finalidade do tratamento</b> <b>Com que finalidade trataremos os seus dados?</b> Em concreto, e como “Finalidade Principal”, os dados pessoais serão processados com os seguintes fins: <ul style="list-style-type: none"><li>• Gerir e acompanhar administrativamente o contrato de seguro até à cessação das obrigações legais das partes ao abrigo do contrato.</li><li>• Gestão de queixas e reclamações;</li><li>• Consulta de apólices, sinistros, provisões técnicas e investimentos;</li><li>• Cumprir as obrigações previstas na Lei, incluindo as que obrigam a Seguradora a identificar o Tomador / Segurado ou Beneficiário do Seguro quando o seu tratamento se baseie numa autorização legal.</li><li>• Gerir centralmente, quando apropriado, recursos informáticos (aplicações, servidores, incluindo os que se encontram na nuvem) ou para fins administrativos internos dentro do mesmo grupo de empresas a que a CNP Partners pertence.</li></ul>
<b>Durante quanto tempo trataremos os seus dados?</b> Os dados pessoais fornecidos serão conservados enquanto a relação comercial for mantida, a menos que revogue o seu consentimento ou que tenha previamente levantado objeções, se aplicável, e uma vez terminado, durante o período de retenção legalmente estabelecido. Pode consultar estes períodos em qualquer altura, enviando um e-mail para qualquer um dos endereços de e-mail indicados nos dados de contacto do Responsável pelo Tratamento dos Dados Pessoais.
<b>Legitimidade para o tratamento de dados</b> <b>Porque podemos tratar os seus dados pessoais?</b> A base legal para o processamento dos seus dados é o processamento da sua queixa ou reclamação. Se se recusar a fornecer tais dados ou a que sejam processados, não será possível processar a sua queixa ou reclamação. Podemos também processar os seus dados para cumprir uma obrigação legal, em conformidade com as disposições previstas nas Leis e nos regulamentos aplicáveis ao contrato de seguro, bem como qualquer outra lei que venha a ser promulgada no futuro e que afete o contrato de seguro.

Podem também ser processados nos casos em que exista um interesse legítimo por parte da seguradora.

#### Destinatários

##### A quem vão ser comunicados os seus dados?

Os seus dados poderão vir a ser comunicados a:

- ✓ Resseguradoras ou cosseguradoras
- ✓ Parceiros da CNP Partners contratados por esta para a prestação de serviços relacionados com o contrato de seguro contratado (por exemplo: parceiros da CNP Partners contratados por esta para a prestação de serviços relacionados com o seu contrato, empresas de processamento de sinistros com as quais a CNP Partners tenha subcontratado tais serviços, peritos, etc...), com os quais a CNP Partners se compromete a celebrar um contrato de tratamento de dados correspondentes.
- ✓ Mediadores (agentes e/ou corretores) envolvidos na mediação do seu contrato.
- ✓ Empresas do grupo no caso de ser necessário para o cumprimento de deveres de supervisão e/ou para a gestão administrativa e a gestão centralizada dos recursos informáticos.

No caso de transferências internacionais, só serão realizadas se oferecerem um nível de protecção que seja comparável ao oferecido pelo Direito espanhol e tiverem todas as garantias e medidas para salvaguardar a segurança dos seus dados.

Mantemos a informação sobre as transferências internacionais a realizar no futuro atualizada no nosso website: <https://www.cnppartners.es/politica-de-privacidad/>

#### Direitos

##### Quais os seus direitos quando nos disponibiliza os seus dados?

Qualquer pessoa tem o direito de saber se a CNP Partners está ou não a processar dados pessoais que lhe digam respeito.

Os titulares dos dados têm o direito de aceder aos seus dados pessoais (**direito de acesso**), bem como o direito de solicitar a retificação de dados inexatos (**direito de retificação**) ou, quando apropriado, a sua eliminação quando, entre outras razões, os dados já não são necessários para os fins para os quais foram recolhidos (**direito de eliminação**).

Em determinadas circunstâncias, os titulares dos dados pessoais podem solicitar que se restrinja o tratamento dos seus dados, caso em que só os conservaremos para efeitos de gestão e tratamento de reclamações (**direito à restrição do tratamento**).

**Em determinadas circunstâncias e por razões relacionadas com a sua situação particular, os titulares dos dados pessoais podem opor-se ao tratamento dos seus dados. A CNP Partners deixará de processar os dados, exceto quando se trate de razões legítimas ou para o exercício ou defesa de possíveis reclamações.**

O titular dos dados pessoais tem também o direito de retirar o seu consentimento em qualquer altura (**direito de retirar o consentimento**).

No caso do titular dos dados pessoais solicitar a portabilidade dos seus dados a outra seguradora (**direito à portabilidade dos dados**), esta pode ser efetuada, desde que cumpra os requisitos para tal, e desde que a seguradora à qual os seus dados devem ser comunicados tenha a plataforma operacional para poder efetuar a portabilidade (por exemplo, pode não ser efetuada a portabilidade dos seus dados se afetar os dados de saúde ou se disser respeito a seguros de grupo).

Pode exercer todos estes direitos através do seguinte endereço de correio eletrónico: [gdpr.es.petition@cnppartners.eu](mailto:gdpr.es.petition@cnppartners.eu) indicando quais os direitos que pretende exercer.

Caso prefira pode também exercer todos estes direitos através de carta dirigida para o seguinte endereço de correio:

*CNP Partners de Seguros y Reaseguros S.A.*

*Área de proteção do Cliente*

*Carrera de San Jerónimo nº 21*

*28014 Madrid*

Por favor, não se esqueça de indicar que está a contactar a CNP Partners no âmbito da proteção dos seus dados pessoais.

Se não respondermos satisfatoriamente aos seus pedidos ou se desejar apresentar uma queixa, pode fazê-lo enviando um e-mail para o seguinte endereço: [protecciondelcliente@cnppartners.eu](mailto:protecciondelcliente@cnppartners.eu) ou escrevendo para o Departamento de Protecção ao Cliente no endereço indicado acima. Em qualquer caso, pode dirigir-se à Comissão Nacional de Protecção de Dados, que é a autoridade responsável por assegurar o cumprimento dos seus direitos nesta área.

No seu sítio Web pode encontrar informações adicionais e complementares sobre todos estes direitos em: <https://www.agpd.es/portalwebagpd/index-ides-idphp.php>

Em \_\_\_\_\_, a \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2 \_\_\_\_\_

Assinatura do reclamante

Assinatura do representante