

# FIDELIDADE Ímpar

## PROCEDIMENTO DE RECLAMAÇÃO

### A. INFORMAÇÃO GERAL

1. Os tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados podem apresentar, nos termos abaixo indicados, reclamações relativas à Fidelidade Moçambique – Companhia de Seguros, S.A. (doravante a "Fidelidade Ímpar"), que, para o efeito, dispõe de uma unidade orgânica específica responsável pela respectiva gestão.
2. Considera-se reclamação qualquer manifestação de discordância em relação à posição assumida pela Fidelidade Ímpar ou de insatisfação em relação aos serviços prestados por esta, bem como qualquer alegação de eventual incumprimento, apresentada por tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados.
3. Não se consideram reclamações as participações que integram o processo de negociação contratual, as comunicações inerentes ao processo de regularização de sinistros e eventuais pedidos de informação ou esclarecimento.

### B. FORMA DE APRESENTAÇÃO DE RECLAMAÇÕES

#### 1. Canais de recepção da reclamações:

- ▶ **Email:** [reclamacoes@fidelidadeimpar.co.mz](mailto:reclamacoes@fidelidadeimpar.co.mz)
- ▶ **Correio:** Edifício Platinum Corporate, Rua de Kassuende, n.º 210, piso 19, CEP 0101 - 09, Maputo
- ▶ **Por escrito:** através de mediador;
- ▶ **Presencialmente:** em qualquer agência da Fidelidade Ímpar, designadamente através do preenchimento do Livro de Reclamações
- ▶ **Redes sociais:** Facebook, Instagram, LinkedIn e WhatsApp através do n.º 843207925.

#### 2. Formulário de Reclamação:

As reclamações devem através apresentadas através do preenchimento de formulário próprio (o "Formulário de Reclamação"). O formulário encontra-se disponível em formato físico em qualquer agência e em formato digital no site da Fidelidade Ímpar ([www.fidelidadeimpar.co.mz](http://www.fidelidadeimpar.co.mz)). As reclamações devem conter as informações relevantes para a apreciação respectiva, incluindo, como requisitos mínimos, os seguintes elementos:

- ▶ Nome completo do reclamante e, se aplicável, da pessoa que o represente;
- ▶ Indicação da qualidade do reclamante (tomador de seguro, segurado, beneficiário ou terceiro lesado);
- ▶ Dados de contacto do reclamante e, se aplicável, da pessoa que o represente: morada, contacto telefónico; endereço de correio electrónico;
- ▶ Número de apólice;
- ▶ Número de sinistro, se aplicável; 1 A constar do site, afixada em local visível nas agências e disponibilizada em formato físico, quando solicitado. 9/9
- ▶ Descrição dos factos que motivaram a reclamação, com identificação dos intervenientes e da data em que os factos ocorreram;
- ▶ Data e local de apresentação da reclamação. E ser acompanhadas de cópia do documento de identificação do reclamante.

#### 3. Prazo

A reclamação obterá resposta escrita no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis contados da recepção da reclamação que cumpra os requisitos mínimos identificados em 2. acima. O referido prazo poderá ser alargado para 30 (trinta) dias úteis, nos casos que apresentem especial complexidade.