

# O nosso procedimento de reclamações



## Queremos ouvi-lo

Estamos comprometidos a oferecer-lhe sempre um serviço de primeira classe e faremos todos os esforços para cumprir os elevados padrões que estabelecemos. Caso considere que não cumprimos o padrão de serviço que esperava ou caso não esteja satisfeito de alguma forma, entre em contacto connosco.

**Ligue-nos:** +44 (0) 1273 323 563

**Escreva-nos para:** Customer Relations, Bupa Global, Victory House, Trafalgar Place, Brighton, BN1 4FY, United Kingdom

**Envie-nos um e-mail:** [customerrelations@bupa-intl.com](mailto:customerrelations@bupa-intl.com)

Queremos certificar-nos de que os clientes com necessidades especiais não são excluídos. Também podemos oferecer uma escolha de Braille, caracteres grandes ou áudio para correspondência e literatura de marketing. Diga-nos qual das opções prefere.

## Como iremos tratar a sua reclamação e quanto tempo é que demorará?

Caso consigamos resolver a sua reclamação num prazo de três dias úteis após o dia em que apresentou a sua reclamação, iremos contactá-lo para confirmar isso. Sempre que não consigamos resolver a sua reclamação neste período, iremos contactá-lo imediatamente para confirmar a receção. Posteriormente, iremos continuar a investigar a sua reclamação e esperamos enviar a nossa decisão final por escrito no prazo de quatro semanas a partir do dia da receção. Caso não sejamos capazes de resolver a sua reclamação no prazo de quatro semanas a seguir à receção, iremos contactá-lo para confirmar que ainda estamos a investigar.

\*Quaisquer chamadas para a Bupa Global são registadas e podem ser monitorizadas.

No prazo de oito semanas após receber a sua reclamação, iremos enviar-lhe uma decisão final por escrito a explicar os resultados da nossa investigação ou iremos enviar-lhe uma carta a avisar que não conseguimos chegar a uma decisão nesse momento.

Se não ficar satisfeito com a nossa resposta ou se após oito semanas não quiser esperar pela conclusão da nossa revisão, pode encaminhar a sua reclamação para o Financial Services and Pensions Ombudsman. Pode escrever-lhes para: Lincoln House, Lincoln Place, Dublin 2, D02 VH29, ou poderá contactá-los através do e-mail [info@fspo.ie](mailto:info@fspo.ie) ou ligar-lhes para +353 1 567 7000.

Para obter mais informações, visite [fspo.ie](http://fspo.ie)

A sua reclamação será tratada com confidencialidade e não irá afetar a forma como o trataremos no futuro.

Caso não esteja satisfeito com a decisão do Financial Services and Pensions Ombudsman, pode apresentar um recurso ao Irish High Court no prazo de 35 dias. Após 35 dias, a decisão passa a ser juridicamente vinculativa.

Em alternativa, também pode encaminhar a sua reclamação para o nosso Ombudsman designado em Portugal. Os seus detalhes de contacto são:

A/C Provedor do Cliente BUPA,  
Dr. Hugo Monteiro,  
Rua Nossa Senhora de Fátima,  
nº 177, piso 7,  
4050-427 Porto.

E-mail: [hugomonteiro-10397p@adv.ao.pt](mailto:hugomonteiro-10397p@adv.ao.pt)

A Comissão Europeia também fornece uma plataforma de resolução de litígios online (ODR) que permite que os consumidores que fazem compras online enviem reclamações através de um site central que encaminha a reclamação para o esquema de resolução alternativa de litígios (ADR). Para a Bupa Global, as reclamações serão encaminhadas para o Financial Services and Pensions Ombudsman e pode encaminhar as suas reclamações diretamente para eles utilizando os detalhes acima.

Para obter mais informações sobre a ODR, visite [ec.europa.eu/consumers/odr](http://ec.europa.eu/consumers/odr)