

5. Gestão de Reclamações

Texto pronto para a página “Reclamações”

Última atualização: 7 de setembro de 2026.

1. Compromisso

A V On Seguros procura prestar um serviço claro, próximo e profissional. Qualquer tomador de seguro, segurado, beneficiário ou terceiro lesado pode apresentar uma reclamação relativa aos atos ou omissões da Victor – Mediação de Seguros, Lda., sem custos ou encargos.

2. Ponto de receção e resposta

- Responsável: Pedro Costa
- Email: geral@vonseguros.pt
- Morada: Rua Principal, 774 R/C, Lameira, 2425-693 Ortigosa, Portugal
- Telefone para esclarecimentos: 244 619 910

As reclamações devem ser apresentadas por escrito, por email ou correio, para que possam ser registadas e analisadas de forma adequada.

3. Elementos a incluir

A reclamação deve incluir, sempre que aplicável:

- nome completo do reclamante e, se aplicável, do seu representante;
- indicação da qualidade em que reclama, como tomador do seguro, segurado, beneficiário, terceiro lesado ou representante;
- dados de contacto;
- número do documento de identificação;
- descrição clara dos factos, intervenientes e datas relevantes;
- número de apólice ou de processo, quando aplicável;
- documentos considerados úteis para a análise;
- pretensão do reclamante;
- data e local da reclamação.

Se faltarem elementos essenciais, a V On Seguros contactará o reclamante para solicitar a informação necessária.

4. Análise e prazo de resposta

A reclamação é analisada de forma imparcial, completa e fundamentada. A resposta é comunicada em linguagem clara e perceptível no prazo máximo de 20 dias a contar da receção de uma reclamação que contenha os elementos necessários à sua apreciação.

Se diligências indispensáveis impedirem o cumprimento do prazo, o reclamante será informado, com a maior brevidade possível, do motivo, das diligências em curso e da data estimada para conclusão.

5. Não admissão

Uma reclamação só pode não ser admitida nos casos legalmente previstos, nomeadamente quando faltarem dados essenciais que não sejam completados após pedido, a matéria seja da competência exclusiva ou esteja pendente

perante tribunal ou órgão arbitral, a mesma reclamação já tenha sido respondida, ou a apresentação não tenha sido feita de boa-fé. A decisão de não admissão é comunicada e fundamentada.

6. Outros meios de reclamação

Sem prejuízo da apresentação inicial à V On Seguros, o reclamante pode utilizar o [Livro de Reclamações Eletrónico](#).

Pode também apresentar uma reclamação à [Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões](#) (ASF), preferencialmente depois de ter reclamado junto da entidade reclamada.

7. Resolução de litígios

A V On Seguros não aderiu voluntariamente e não se encontra vinculada a qualquer entidade de resolução alternativa de litígios de consumo. Por esse motivo, não se apresenta como entidade aderente a qualquer centro de arbitragem ou mediação.

Esta informação não prejudica os direitos que a lei reconheça ao consumidor, incluindo o recurso aos tribunais competentes. A lista oficial das entidades de resolução alternativa de litígios disponíveis pode ser consultada no portal da Direção-Geral do Consumidor.

8. Proteção de dados nas reclamações

Os dados pessoais incluídos numa reclamação são tratados para receção, análise, resposta, cumprimento de obrigações legais e defesa de direitos. A documentação relativa a reclamações é conservada pelo prazo mínimo de cinco anos, sem prejuízo de prazo superior legalmente aplicável. Consulte a Política de Privacidade.