

Regras de Tratamento de Reclamações da Tokio Marine Europe (Portugal) – maio de 2026

Caso o *Tomador do Seguro* ou a *Pessoa Segurada* tenha alguma reclamação relacionada com os seus contratos com a Tokio Marine, pode apresentá-la ao Serviço de Gestão de Reclamações da *Seguradora* por e-mail: sac@tmhcc.com ou

por carta para o seguinte endereço:

«Departamento de Apoio ao Cliente»,
TOKIO MARINE EUROPE S.A., Sucursal em Espanha,
Torre Diagonal Mar, Josep Pla 2, 10.º andar, 08019 Barcelona, Espanha

A *Seguradora* acusará a receção no prazo de 5 dias úteis.

A *Seguradora* tomará uma decisão e informará o reclamante por escrito no prazo de 20 dias úteis a contar da receção da reclamação (ou 30 dias úteis em casos particularmente complexos).

Se a *Seguradora* não responder à reclamação num prazo máximo de 20 dias úteis (ou 30 dias úteis em casos particularmente complexos) a contar da data de receção, ou se, tendo respondido dentro desse prazo, o reclamante discordar da resposta, poderá submeter a sua reclamação ao Provedor do Cliente independente, em conformidade com a legislação em vigor em Portugal, para o seguinte endereço de e-mail:

anapatricia@socadvogados.com

O Provedor do Cliente analisará a reclamação no prazo de 30 (trinta) dias úteis a contar da data de receção (ou 45 (quarenta e cinco) dias úteis em casos excecionais) e emitirá uma recomendação em conformidade.

A identidade e os dados de contacto do nosso Provedor do Cliente em Portugal são comunicados ao *Segurado* num suporte duradouro, nos termos do artigo 10.º da Norma Regulamentar da ASF n.º 7/2022-R, de 7 de junho, e podem também ser consultados aqui <https://www.consumidor.asf.com.pt/provedor-do-cliente-das-empresas-de-seguros-contactos>.

Sem prejuízo de qualquer ação judicial que possa vir a ser intentada, o *Segurado* pode também apresentar a sua reclamação à ASF, com sede na Av. da República, 76, 1600-205 Lisboa. A ASF apenas aprecia reclamações que não estejam pendentes noutras instâncias e às quais a *Seguradora* não tenha respondido num prazo máximo de 20 dias úteis a contar da data de receção ou quando, tendo recebido uma resposta, o reclamante discorde do seu conteúdo. Os dados de contacto são:

Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões
Av. da República 76, 1600-205 Lisboa
Portugal
Tel. (+ 351) 21 790 31 00
asf@asf.com.pt