



# DIASPORA INSURANCE

*Peace of mind, Guaranteed!*

**DiasporaInsurance.com**

**claims@diasporainsurance.com**

**Tel: +44 121 2951116 / +27 101 096 555 | Mob: +44 770 3838 304 / +27 659 070 419**

Regulated & Authorised: FCA, UK: 795897 and FSCA, RSA: 48996 | Underwritten By GuardRisk & Re-Insured By Munich Re

## TERMOS DE ATENDIMENTO AO CLIENTE

- 1. Regulamento.** Nós, **Seguro da Diáspora**, cujo endereço é 4º floor Spaces, 156 Great Charles Street, Birmingham, B3 3HN, Reino Unido estão autorizados e regulados pela Autoridade de Conduta Financeira (FCA) para vender produtos de seguros gerais. O nosso número de registo FCA é 795897 e pode verificar isso no registo FCA visitando o site da FCA [www.fca.org.uk/firms/financial-services-register](http://www.fca.org.uk/firms/financial-services-register) ou contactando a FCA pelo telefone 0800 111 6768.
- 2. O nosso serviço para si:** O nosso serviço inclui a organização da sua cobertura de seguro com a Guardrisk Life International para atender às suas necessidades e ajudá-lo com quaisquer alterações contínuas que necessite de fazer.
- 3. A capacidade em que estamos a agir**

|                                           |                                   |     |
|-------------------------------------------|-----------------------------------|-----|
| <b>Obtenção de uma política adequada:</b> | Atuamos como seu agente           | Não |
|                                           | Atuamos como agente da seguradora | Sim |
| <b>Colocação do seguro:</b>               | Atuamos como seu agente           | Sim |
|                                           | Atuamos como agente da seguradora | Sim |
| <b>Em caso de reclamação:</b>             | Atuamos como seu agente           | Sim |
|                                           | Atuamos como agente da seguradora | Sim |

#### 4. Como fizemos a nossa seleção

|                                                                                                       |     |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| Oferecemos cobertura apenas da Guardrisk Life International Limited em relação a este tipo de seguro. | Sim |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|

**5. Divulgação de informação – Consumidores:** É importante que compreenda que quaisquer informações, declarações ou respostas feitas por si a nós, ou à sua seguradora, são da sua responsabilidade. Deve ter o cuidado razoável para não fazer declarações falsas ao responder às perguntas da seguradora. Se for descuidado ao responder às perguntas da seguradora ou fizer declarações falsas deliberadamente, isso poderá anular o seguro desde o início (o início do contrato) e permitir que a seguradora repudie a responsabilidade (o direito à seguradora de não pagar os seus sinistros). Aconselhamos que guarde cópias da documentação enviada ou recebida da nossa parte para sua própria proteção. Queira por favor consultar-nos se tiver dúvidas sobre algum aspecto. A exigência de informações corretas não se aplica apenas no início e renovação da sua apólice, mas também em qualquer momento durante o período do seguro.

**6. Consciência dos termos da política.** Quando é emitida uma apólice, é altamente recomendável lê-la com atenção, pois é este documento, o cronograma e qualquer certificado de seguro que detalha a cobertura que tem. Se tiver dúvidas sobre qualquer um dos termos e condições da apólice, procure imediatamente o nosso aconselhamento.

**7. Encargos e taxas.** Não vamos cobrar nenhuma taxa pela organização, alteração, renovação e cancelamento da sua apólice de seguro.

**8. Dinheiro do cliente – geral.** As regras da FCA foram concebidas para o proteger no caso de um mediador de seguros falhar ou não conseguir transferir:

qualquer prémio em dinheiro recebido de si para a seguradora; ou

b. quaisquer reclamações ou devolver o dinheiro do prémio que recebeu da seguradora para si.

Somos regidos por regras rigorosas relativas ao dinheiro do cliente, estabelecidas pela FCA. Quando mantemos dinheiro numa conta bancária de cliente, poderemos ganhar juros sobre o dinheiro mantido, que será retido por nós.

## **E**

**9. Dinheiro do cliente (como agente de uma seguradora)**

Actuamos como agentes da seguradora para a cobrança de prémios e pagamento de sinistros e reembolsos de prémios. Isto significa que os prémios são tratados como recebidos pela seguradora quando recebidos na nossa conta bancária e que qualquer dinheiro de sinistro ou reembolso de prémio é tratado como recebido por si quando lhe é efectivamente pago. Há ocasiões em que tais transações são restritas (por exemplo, apenas ao recebimento de prémios) e iremos informá-lo se for esse o caso.

10. **Informações sobre a proteção do cliente.** É nossa intenção proporcionar-lhe um elevado nível de serviço ao cliente em todos os momentos. Se houver ocasiões em que não correspondemos aos seus padrões, por favor contacte o **Senhor Jeff Madzingo** verbalmente ou por escrito, que receberá detalhes das suas preocupações. Reconhecemos por escrito, informando quem está a lidar com as suas preocupações e tentaremos resolver as suas preocupações no prazo de cinco dias úteis. Se as nossas investigações levarem mais tempo, forneceremos uma resposta completa no prazo de vinte dias úteis ou explicaremos a nossa posição e estabeleceremos prazos para uma resposta completa. Se não conseguirmos satisfazer a sua reclamação, poderá encaminhá-la para o Serviço do Provedor de Justiça das Finanças.
11. **Período de reflexão.** Dar-lhe-emos informações e ajuda suficientes para que possa tomar uma decisão acertada antes de assumir o compromisso final de comprar a sua apólice de seguro. No entanto, dispõe de trinta dias para mudar de ideias e anular o contrato de seguro a partir da data de receção da documentação relativa à apólice..

