

## Política de tratamento no quadro de relacionamento da COSEC com Entidades (Tomadores de Seguros, Segurados, Beneficiários, Entidades Risco e terceiros interessados)

### Artigo 1º

#### ÂMBITO

1. Na sequência do disposto no artigo 131ºC do DL 94-B/98, de 17 de Abril, com a redação dada pelo DL 2/2009, de 5 de Janeiro, são definidos, através do presente documento, os princípios e as bases em que assenta a política de relacionamento da COSEC – Companhia de Seguro de Créditos, SA, de ora em diante COSEC, com os tomadores de seguros, segurados, beneficiários, entidades risco e terceiros interessados.
2. Os princípios constantes do presente documento refletem a concretização da visão e os valores da COSEC, pelo que é esperado que o comportamento de todos os seus colaboradores, incluindo os colaboradores dos canais de distribuição utilizados e os de todos aqueles que, em nome da COSEC, prestem serviços aos tomadores de seguros, segurados ou beneficiários ou entrem em relação com entidades risco ou terceiros interessados, daqui por diante designados colaboradores, se conforme com os mesmos.

### Artigo 2º

#### EQUIDADE, DILIGÊNCIA E TRANSPARÊNCIA

Os colaboradores da COSEC devem assegurar que os tomadores de seguros, segurados e beneficiários, entidades risco e terceiros interessados são tratados segundo as regras e técnicas aplicáveis em cada caso, de forma equitativa, com diligência e transparência, e respeito pelos respetivos direitos.

### Artigo 3º

#### INFORMAÇÃO E ESCLARECIMENTO

Os colaboradores devem, no exercício das suas funções, assegurar aos tomadores de seguros, segurados e beneficiários, atendendo ao respetivo perfil e à natureza e complexidade da situação, a prestação das informações legalmente previstas e o esclarecimento adequado à tomada de uma decisão fundamentada.

### Artigo 4º

#### SIGILO

No relacionamento com os tomadores de seguros, beneficiários, entidades risco e terceiros interessados, os colaboradores da COSEC assegurarão o estrito cumprimento dos deveres de sigilo que, legal e contratualmente, impendem sobre a Companhia e todos os seus colaboradores.

### Artigo 5º

#### GESTÃO DE RECLAMAÇÕES

1. Os tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados podem apresentar reclamações à COSEC ou ao respetivo Provedor, nos termos e através dos meios previstos no Regulamento da Gestão de Reclamações.
2. A apresentação de reclamação não acarreta qualquer custo ou encargo para o reclamante.

## **Artigo 6º**

### **DADOS PESSOAIS**

A base de dados da COSEC encontra-se autorizada pela CNPD, sendo o tratamento dos dados pessoais dos tomadores de seguros, segurados, beneficiários, entidades risco ou terceiros interessados feito com observância das normas legais aplicáveis e das regras de segurança, de carácter técnico e organizativo, adequadas ao risco que o tratamento desses dados apresenta.

## **Artigo 7º**

### **PREVENÇÃO E GESTÃO DE CONFLITOS DE INTERESSE**

1. Os colaboradores devem revelar à COSEC todas as situações que possam gerar conflitos de interesses, abstendo-se de intervir em tais situações.
2. Considera-se existir conflitos de interesse sempre que os colaboradores, seus cônjuges, parentes ou afins em 1º grau, ou ainda sociedades ou outros entes coletivos em que direta ou indiretamente uns ou outros participem, sejam direta ou indiretamente interessados na situação ou no processo em curso.

## **Artigo 8º**

### **CELERIDADE E EFICIÊNCIA**

Os colaboradores devem desempenhar as funções ou tarefas que lhes caibam com rigor e qualidade, designadamente com vista a uma gestão célere e eficiente dos processos relativos a sinistros e reclamações.

## **Artigo 9º**

### **QUALIFICAÇÃO ADEQUADA**

A COSEC assegura a qualificação adequada dos seus colaboradores, nomeadamente dos colaboradores que contactam diretamente com os tomadores de seguros, segurados, beneficiários, entidades risco ou terceiros interessados, no sentido de garantir a qualidade do atendimento, presencial e não presencial.

## **Artigo 10º**

### **POLÍTICA ANTI-FRAUDE**

1. A COSEC adota uma política de prevenção, deteção e reporte de práticas de fraude contra os seguros, e prestará aos tomadores de seguros, segurados, beneficiários, entidades risco e terceiros interessados, quando solicitado, a informação genérica que sobre a mesma considerar relevante.
2. A COSEC pode cooperar com outras Empresas de Seguros, nomeadamente no seio da Associação Portuguesa de Seguradores, com vista à prevenção, deteção ou reporte de suspeitas de fraude.

## **Artigo 11º**

### **REPORTE INTERNO DA POLÍTICA DE TRATAMENTO**

A monitorização do cumprimento da política de tratamento e o respetivo reporte serão efetuados no âmbito dos sistemas de gestão de risco e controlo interno da COSEC.

## **Artigo 12º**

### **CUMPRIMENTO DA POLÍTICA DE TRATAMENTO**

A COSEC assegura a necessária divulgação e explicitação das regras contidas no presente documento, de modo a garantir o seu cumprimento.

## Tratamento de Reclamações

### Informação geral sobre a Gestão de Reclamações

#### A – Ponto de receção das reclamações

SISTEMA DE GESTÃO DE RECLAMAÇÕES  
DCM – Marketing  
COSEC – Companhia de Seguro de Créditos, SA

#### B - Ponto de resposta às reclamações

SISTEMA DE GESTÃO DE RECLAMAÇÕES  
DCM – Marketing  
COSEC – Companhia de Seguro de Créditos, SA

#### C – Requisitos mínimos das reclamações

São incluídas no procedimento as reclamações completas apresentadas no **ponto de receção** acima indicado e que não sejam liminarmente recusadas.

##### 1 - Forma:

Comunicações efetuadas por **escrito**, por **correio eletrónico** (e-mail) para o endereço [reclamacoes@cosec.pt](mailto:reclamacoes@cosec.pt), para o **fax** nº (217 913 870), no **livro de reclamações**, por **carta endereçada ao cuidado do SISTEMA DE GESTÃO DE RECLAMAÇÕES** e através do **formulário de registo de reclamações** no “site” da COSEC ([www.cosec.pt](http://www.cosec.pt)).

##### 2 - Conteúdo:

- a. As reclamações devem conter os seguintes elementos:
- b. Nome completo do reclamante e, designadamente quando o reclamante seja pessoa coletiva, da pessoa que o representa e qualidade em que atua;
- c. Referência à qualidade do reclamante, (tomador de seguro, beneficiário, entidade risco ou terceiro interessado);
- d. Dados de contacto do reclamante e, caso aplicável, da pessoa que o representa;
- e. Número de documento de identificação do reclamante;
- f. Descrição dos factos que motivaram a reclamação, com identificação dos intervenientes e da data em que os factos ocorreram, exceto se for manifestamente impossível;
- g. Data e local da reclamação.
- h. Serão liminarmente recusadas as reclamações apresentadas quando:
  1. Sejam omitidos dados essenciais que inviabilizem a respetiva gestão;
  2. Se pretenda apresentar uma reclamação relativamente a matéria que seja da competência de órgãos arbitrais ou judiciais ou quando a matéria objeto da reclamação já tenha sido resolvido por aquelas instâncias;
  3. Estas reiterem reclamações que sejam apresentadas pelo mesmo reclamante em relação à mesma matéria e que já tenham sido objeto de resposta pela empresa de seguros;
  4. A reclamação não tiver sido apresentada de boa-fé ou o respetivo conteúdo for qualificado como vexatório.

##### 3 – Custos

Não são devidas pelos reclamantes à COSEC quaisquer quantias decorrentes da gestão de reclamações.

#### **D – Contactos para efeitos de apresentação e acompanhamento das reclamações**

Carta para:

**SISTEMA DE GESTÃO DE RECLAMAÇÕES  
COSEC – COMPANHIA DE SEGURO DE CRÉDITO, SA  
AV. DA LIBERDADE Nº 249, 6º PISO  
1250-143 LISBOA**

Correio eletrónico (e-mail) para o endereço [reclamacoes@cosec.pt](mailto:reclamacoes@cosec.pt)

Fax para:

**SISTEMA DE GESTÃO DE RECLAMAÇÕES  
COSEC – COMPANHIA DE SEGURO DE CRÉDITO, SA**

Fax nº +351 217 913 870

#### **E – Prazos a observar**

Prazo máximo, desde a receção da reclamação completa, até ao envio da resposta ao reclamante – **20 dias de calendário.**

Nos casos em que, dada a complexidade da matéria objeto de reclamação ou quando a resposta à mesma está sujeita a fatores/entidades terceiros(as), o prazo supra indicado pode ser prorrogado, sendo comunicado caso a caso ao reclamante o prazo da resposta.

#### **Sistema de gestão de reclamações**

Telef.: 21 791 37 00

Fax: 21 791 38 70

E-mail: [reclamacoes@cosec.pt](mailto:reclamacoes@cosec.pt)