

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, 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).

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

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