

Tratamento de Reclamações

Informação geral sobre a Gestão de Reclamações

A – Ponto de receção das reclamações

SISTEMA DE GESTÃO DE RECLAMAÇÕES

Departamento de Marketing e Comunicação

COSEC – Companhia de Seguro de Créditos, SA

B - Ponto de resposta às reclamações

SISTEMA DE GESTÃO DE RECLAMAÇÕES

Departamento de Marketing e Comunicação

COSEC – Companhia de Seguro de Créditos, SA

C – Requisitos mínimos das reclamações

Tendo presente a definição constante na Norma 10/2009-R¹, revista pela Norma 2/2013-R, bem como o disposto no seu artigo 11º, serão incluídas no procedimento apenas as reclamações completas apresentadas no **ponto de receção** definido e que não sejam liminarmente recusadas.

1 - Forma:

Comunicações efetuadas por **escrito**, por **correio eletrónico** para o endereço reclamacoes@cosec.pt, nos **Livros de Reclamações Físico ou Eletrónico**, por **carta endereçada ao cuidado do SISTEMA DE GESTÃO DE RECLAMAÇÕES** para a morada Av. da Liberdade, n.º 249, 6.º Piso, 1250-143 Lisboa e através do formulário de registo de reclamações disponível no em www.cosec.pt.

2 - Conteúdo:

As reclamações devem conter os seguintes elementos:

- a) Nome completo do reclamante e, designadamente quando o reclamante seja pessoa coletiva, da pessoa que o representa e qualidade em que atua;
- b) Referência à qualidade do reclamante, (tomador de seguro, beneficiário, entidade risco ou terceiro interessado);
- c) Dados de contacto do reclamante e, caso aplicável, da pessoa que o representa;
- d) Número de documento de identificação do reclamante;
- e) Descrição dos factos que motivaram a reclamação, com identificação dos intervenientes e da data em que os factos ocorreram, exceto se for manifestamente impossível;
- f) Data e local da reclamação.

Na falta de um dos elementos indicados, o SGR enviará comunicação ao reclamante dando conhecimento da falta e a convidá-lo a completar a reclamação, informando que o respetivo tratamento apenas terá início se e quando forem incluídos os elementos em falta.

¹ “Manifestação de discordância em relação a posição assumida por empresa de seguros ou de insatisfação em relação aos serviços prestados por esta, bem como qualquer alegação de eventual incumprimento, apresentada por tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados. Não se inserem no conceito de reclamação as declarações que integram o processo de negociação contratual, as comunicações inerentes ao processo de regularização de sinistros e eventuais pedidos de informação ou esclarecimento”

Serão liminarmente recusadas as reclamações apresentadas quando:

- a) Sejam omitidos dados essenciais que inviabilizem a respetiva gestão;
- b) 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;
- c) 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;
- d) 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, N.º 249, 6.º PISO
1249-143-057 LISBOA

Correio eletrónico (e-mail) para: reclamacoes@cosec.pt

E – Prazos a observar

Máximo, desde a receção da reclamação completa, até ao envio da resposta ao reclamante

- **20 dias de calendário (reclamações simples)**
- **10 dias úteis (livros de reclamações físico e eletrónico)**

F – Definição da informação a que os reclamantes podem aceder e respetivas condições de acesso

Os reclamantes podem aceder à seguinte informação:

- Reclamação recebida pela COSEC;
- Data de receção da reclamação no SGR;
- Outras comunicações escritas efetuadas pelo reclamante à COSEC no âmbito do tratamento da reclamação;
- Resposta à reclamação;
- Outras comunicações escritas enviadas pelo SGR ao reclamante no âmbito do tratamento da reclamação.

O acesso pelo reclamante à informação acima indicada faz-se mediante comunicação escrita, dirigida ao SISTEMA DE GESTÃO DE RECLAMAÇÕES - PEDIDO DE INFORMAÇÃO, para a morada Av. da Liberdade, n.º 249, 6.º Piso, 1250-143 Lisboa, identificando a reclamação relativamente à qual se solicita a informação. No caso de o reclamante ser uma pessoa coletiva, a comunicação deve ser subscrita pelos seus legais representantes ou por procurador com poderes para o efeito.