

Provedor do Cliente

Informação geral sobre a Gestão de Reclamações

A – Provedor do Cliente

Nos termos e para os efeitos previstos no artigo 158º do regime jurídico de acesso e exercício da atividade seguradora e resseguradora, aprovado pela Lei 147/2015, de 9 de Setembro, e nas normas regulamentares aplicáveis, a COSEC designou como Provedor do Cliente o advogado

Dr. José Limón Cavaco
Palácio Sottomayor, Rua Sousa Martins, nº 1 – 6º
1050-217 LISBOA
Tel.: +351 21 312 15 50
Fax: +351 21 312 15 51
E-mail: provedor@cosec.pt

B – Reclamações ao Provedor do Cliente

1. São elegíveis para efeitos de apreciação pelo Provedor do Cliente as reclamações relativamente às quais:
 - a) não tenha sido dada resposta pela COSEC no prazo máximo de 20 dias, ou de 30 dias nos casos que revistam especial complexidade, contados a partir da data da respetiva receção;
 - b) tendo sido dada resposta nesse prazo, o reclamante discorde do sentido da mesma;
 - c) não tenha sido instaurado procedimento judicial ou arbitral.
2. Não integram o conceito de reclamação as declarações respeitantes ao processo de negociação contratual, as comunicações inerentes ao processo de regularização de sinistros e eventuais pedidos de informação ou esclarecimento.
3. As reclamações a apreciar pelo Provedor do Cliente devem ser preferencialmente enviadas para o endereço de correio eletrónico acima indicado, podendo igualmente ser apresentadas na sede da COSEC ou na sua delegação no Porto, dirigidas ao Provedor do Cliente.
4. As reclamações têm que ser formuladas por escrito, utilizando preferencialmente o formulário especificamente disponibilizado para o efeito e devem conter os seguintes elementos:
 - a) Nome completo do reclamante e, caso aplicável, da pessoa que o represente (neste caso, acompanhada do instrumento de representação);
 - b) Qualidade do reclamante, designadamente de tomador de seguro, segurado, beneficiário ou terceiro lesado ou de pessoa que o represente;
 - c) Dados de contacto do reclamante e, se aplicável, da pessoa que o represente;
 - d) Número de documento de identificação do reclamante;
 - e) Identificação da COSEC como empresa de seguros reclamada;
 - 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 da reclamação.
5. O Provedor do Cliente comunica ao reclamante, por escrito ou por outro meio de comunicação de que fique registo em suporte duradouro, no prazo máximo de 30 dias, os resultados da apreciação da reclamação e respetiva fundamentação, podendo aquele prazo, em casos de excecional complexidade, ser alargado para 45 dias.

6. O Provedor do Cliente comunica, igualmente, à COSEC no prazo referido no número anterior, os resultados da apreciação da reclamação.
7. Nos casos em que a apreciação da reclamação feita pelo Provedor do Cliente seja total ou parcialmente favorável ao reclamante, a COSEC comunica ao Provedor do Cliente, no prazo máximo de 10 dias, se aceita acolher o resultado da apreciação efetuada.
8. Nos casos em que a apreciação da reclamação feita pelo Provedor do Cliente seja total ou parcialmente favorável ao reclamante, o Provedor do Cliente informa o reclamante, no prazo máximo de 5 dias, por escrito ou por outro meio de comunicação de que fique registo em suporte duradouro, qual a posição transmitida pela COSEC.
9. A apresentação de reclamações pelos tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados junto do Provedor do Cliente não acarreta quaisquer custos ou encargos para o reclamante, bem como quaisquer ónus que não sejam efetivamente indispensáveis para o cumprimento dessa função.

Para informação mais detalhada, pode consultar o Regulamento de Funcionamento do Provedor do Cliente.

Sistema de gestão de reclamações

Telef.: 21 791 37 00

Fax: 21 791 38 70

E-mail: reclamacoes@cosec.pt

Provedor do Cliente

Regulamento de funcionamento do Provedor do Cliente

ARTIGO 1º - Provedor do Cliente da COSEC

1. A COSEC – Companhia de Seguro de Créditos, SA, doravante COSEC, designa pelo prazo de um ano, renovável, o Dr. José Limón Cavaco, com domicílio profissional no Palácio Sottomayor, Rua Sousa Martins, nº 1 – 6º, 1050-217 LISBOA, como Provedor do Cliente da COSEC, nos termos e para os efeitos previstos no artigo 158º do Regime Jurídico de Acesso e Exercício da Atividade Seguradora e Resseguradora aprovado pela Lei nº 147/2015, de 9 de Setembro, e regulamentação aplicável.
2. São publicitados no “site” da COSEC a identidade e os contactos do Provedor do Cliente.
3. O Provedor do Cliente tem a competência e idoneidade necessárias ao desempenho da função e é independente.
4. O Provedor do Cliente é obrigado a guardar sigilo relativamente aos factos de que tome conhecimento no exercício das suas funções, salvo as exceções previstas na lei, mantendo-se esta obrigação mesmo depois do termo do exercício dessas funções.
6. A COSEC disponibiliza ao Provedor do Cliente as condições necessárias ao bom exercício das respetivas funções.

ARTIGO 2º - Atribuições

1. O Provedor do Cliente recebe e aprecia as reclamações dos tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados por atos ou omissões da COSEC.
2. O Provedor do Cliente não tem quaisquer poderes para revogar, reformar ou converter, ou de qualquer modo alterar as decisões da COSEC, competindo-lhe, no âmbito das suas funções, formular recomendações sem carácter vinculativo.
3. A apresentação de reclamações pelos tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados junto do Provedor do Cliente não acarreta quaisquer custos ou encargos para o reclamante, bem como quaisquer ónus que não sejam efetivamente indispensáveis para o cumprimento dessa função.

ARTIGO 3º - Âmbito

1. A atuação do Provedor do Cliente abrange todos os ramos de seguro em que a COSEC exerce a sua atividade, cabendo-lhe apreciar as reclamações das decisões tomadas pela COSEC no âmbito dos contratos de seguro por ela celebrados que venham a ser apresentadas por tomadores, segurados, pessoas seguras ou beneficiários dos mesmos, bem como por terceiros lesados.
2. A intervenção do Provedor do Cliente apenas pode ser suscitada depois de esgotadas todas as vias internas de resolução do litígio colocadas à disposição do reclamante pela COSEC.
3. A intervenção do Provedor do Cliente não pode ser solicitada em questões relativamente às quais tenha sido instaurado procedimento judicial ou arbitral.

ARTIGO 4º - Funções

1. O Provedor do Cliente tem funções meramente consultivas e pode apresentar recomendações à COSEC em resultado da apreciação de reclamações.
2. Compete ao Provedor do Cliente:
 - a) receber e verificar o cumprimento dos pressupostos de apresentação de reclamações ao Provedor do Cliente em conformidade com o previsto nos artigos 5º e 6º;

- b) instruir o processo de reclamação e assegurar o diálogo com o reclamante e com a COSEC;
- c) analisar as reclamações apresentadas;
- d) solicitar à COSEC as informações que considerar necessárias, bem como a exibição de documentos que reputar convenientes;
- e) proceder a todas as averiguações que considere necessárias ou convenientes, podendo adotar, em matéria de recolha e produção de provas, todos os procedimentos razoáveis;
- f) efetuar as comunicações a que está obrigado nos termos da lei;
- g) formular, quando assim o entenda, recomendações, tendo em conta o teor das respetivas reclamações;
- h) elaborar os relatórios anuais previstos na lei e nos regulamentos.

ARTIGO 5º - Reclamações Elegíveis

1. São consideradas elegíveis para efeitos de apreciação pelo Provedor do Cliente as reclamações contra a COSEC, apresentadas pelos respetivos tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados relativamente às quais:
 - a) não tenha sido dada resposta pela COSEC no prazo máximo de 20 dias, ou de 30 dias nos casos que revistam especial complexidade, contados a partir da data da respetiva receção;
 - b) tendo sido dada resposta nesse prazo, o reclamante discorde do sentido da mesma;
 - c) não tenha sido instaurado procedimento judicial ou arbitral.
2. Não integram o conceito de reclamação as declarações respeitantes ao processo de negociação contratual, as comunicações inerentes ao processo de regularização de sinistros e eventuais pedidos de informação ou esclarecimento.

ARTIGO 6º - Requisitos das Reclamações

1. As reclamações têm que ser formuladas por escrito, utilizando preferencialmente o formulário especificamente disponibilizado para o efeito no “site” da COSEC, enviadas por correio, telecópia ou correio eletrónico para o endereço do Provedor do Cliente indicado no referido “site”, e devem conter os seguintes elementos:
 - a) Nome completo do reclamante e, caso aplicável, da pessoa que o represente (neste caso deverá ser apresentado o instrumento de representação);
 - b) Qualidade do reclamante, designadamente de tomador de seguro, segurado, beneficiário ou terceiro lesado ou de pessoa que o represente;
 - c) Dados de contacto do reclamante e, se aplicável, da pessoa que o represente;
 - d) Número de documento de identificação do reclamante;
 - e) Identificação da COSEC como empresa de seguros reclamada;
 - 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 da reclamação.
3. As reclamações a apreciar pelo Provedor do Cliente poderão também ser apresentadas na sede da COSEC ou em qualquer delegação ou escritório desta, dirigidas ao Provedor do Cliente, aplicando-se-lhes igualmente os requisitos previstos no número anterior.
4. As reclamações que sejam enviadas diretamente ao Provedor do Cliente para o endereço de correio eletrónico constante do “site” da COSEC são, em simultâneo, recebidas pelos serviços desta última. As que sejam recebidas por outra forma são encaminhadas pelo Provedor do Cliente para a COSEC para efeitos do disposto nos artigos 3º a 5º.

5. Cabe à COSEC verificar se a reclamação recebida foi previamente apresentada ao seu Sistema de Gestão de Reclamações ou se, relativamente a ela, foi instaurado qualquer procedimento judicial ou arbitral.
6. Caso a reclamação ainda não tenha sido objeto de apresentação ao Sistema de Gestão de Reclamações, será encaminhada para apreciação no âmbito deste Sistema, dando a COSEC conhecimento do facto ao Provedor do Cliente. Caso já o tenha sido, a COSEC confirma a elegibilidade da mesma para apreciação pelo Provedor do Cliente e, se for o caso, remete-a para este último, acompanhada, também se for o caso, da posição que sobre a mesma a COSEC assumiu e respetiva fundamentação.

ARTIGO 7º - Recusa de Admissão de Reclamação e Arquivamento da Reclamação

1. O Provedor do Cliente deverá recusar a reclamação sempre que:
 - a) sejam omitidos dados essenciais que inviabilizem a respetiva gestão e que não tenham sido corrigidos apesar de o reclamante ter sido convidado a supri-los;
 - 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 resolvida por aquelas instâncias;
 - c) esta reitere reclamações que sejam apresentadas pelo mesmo reclamante em relação à mesma matéria e que já tenham sido objeto de resposta pelo Provedor do Cliente;
 - d) a reclamação não tiver sido apresentada de boa fé ou o respetivo conteúdo for qualificado como vexatório.
2. Sempre que a reclamação apresentada não inclua os elementos necessários para efeitos da respetiva gestão, o Provedor do Cliente dará conhecimento desse facto ao reclamante, convidando-o a suprir a omissão.
3. Será dado conhecimento pelo Provedor ao reclamante das reclamações liminarmente rejeitadas pelo Provedor do Cliente ou que sejam encaminhadas para o Sistema de Gestão de Reclamações da COSEC.
4. Sem prejuízo das informações e comunicações previstas no artigo 10º, só pode ser mandada arquivar uma reclamação quando:
 - a) não seja da competência do Provedor do Cliente, nomeadamente por ser estranha à atividade seguradora;
 - b) passada a fase da apreciação preliminar, o Provedor conclua que não existem elementos bastantes para ser adotado qualquer procedimento;
 - c) se verifiquem os pressupostos da não admissão.

ARTIGO 8º - Impedimentos

- O Provedor do Cliente não pode apreciar reclamações relativamente às quais:
- a) Tenham direta ou indiretamente um interesse que lhe permitisse ser reclamante;
 - b) Seja reclamante o seu cônjuge ou algum seu parente ou afim, em linha reta ou no segundo grau da linha colateral, ou quando alguma destas pessoas tenha na reclamação um interesse que lhe permita figurar nela como reclamante;
 - c) Seja reclamante por si ou como representante de outra pessoa;
 - d) Tenha tido intervenção na situação objeto da reclamação em qualquer outra qualidade.

ARTIGO 9º - Processo

1. O Provedor do Cliente terá em vista, na apreciação de reclamações recebidas encontrar soluções consensuais justas ou equitativas.
2. O Provedor do Cliente não está vinculado a quaisquer formalismos em matéria de organização dos processos ou da produção de provas, podendo adotar todos os

procedimentos ajustados às circunstâncias que considere apropriados para instrução processual desde que não colidam com os direitos ou interesses legítimos das partes envolvidas.

3. A reclamação apenas se considerará recebida para efeitos de contagem de prazos depois de corretamente instruída.
4. No âmbito das diligências probatórias, o Provedor do Cliente poderá consultar elementos constantes dos processos e documentação existente na COSEC, diretamente relacionados com as reclamações apresentadas, bem como qualquer outra documentação relevante para a apreciação das mesmas, com respeito pelos princípios da proteção de dados pessoais e sigilo profissional, bancário e segurador, sempre em estreita articulação com a Direção Jurídica e de Compliance, designada como interlocutor do Provedor do Cliente pela COSEC.
5. A intervenção do Provedor do Cliente não suspende o decurso de quaisquer prazos, nomeadamente os do recurso contencioso.
6. A apreciação efetuada pelo Provedor do Cliente nos casos concretos não poderá ser invocada em juízo, salvo acordo prévio das partes.

ARTIGO 10º - Prazos Máximos das Informações e Comunicações

1. Quando a reclamação não for enviada através do formulário ou do endereço de correio eletrónico constante do “site” da COSEC, o Provedor do Cliente comunica à COSEC qualquer reclamação que reúna os requisitos previstos no artigo 6º nº 1 que lhe tenha sido dirigida diretamente, no prazo máximo de 5 dias.
2. A COSEC deverá, no prazo máximo de 5 dias, encaminhar qualquer reclamação recebida dirigida ao Provedor do Cliente, se este não a tiver já recebido através do endereço de correio eletrónico constante do “site”, e responder a este, fazendo acompanhar essa comunicação da sua posição e da respetiva fundamentação sobre a reclamação em causa.
3. O Provedor do Cliente comunica ao reclamante, por escrito ou por outro meio de comunicação de que fique registo em suporte duradouro, no prazo máximo de 30 dias, os resultados da apreciação da reclamação e respetiva fundamentação, podendo aquele prazo, em casos de excecional complexidade, ser alargado para 45 dias.
4. O Provedor do Cliente comunica, igualmente, à COSEC no prazo referido no número anterior, os resultados da apreciação da reclamação.
5. Nos casos em que a apreciação da reclamação feita pelo Provedor do Cliente seja total ou parcialmente favorável ao reclamante, a COSEC comunica ao Provedor do Cliente, no prazo máximo de 10 dias, se aceita acolher o resultado da apreciação efetuada.
6. O Provedor do Cliente informa o reclamante, no prazo máximo de 5 dias, por escrito ou por outro meio de comunicação de que fique registo em suporte duradouro, qual a posição da COSEC transmitida nos termos do número anterior.

ARTIGO 11º - Recomendações

1. Cabe ao Provedor do Cliente efetuar as recomendações à COSEC que venham a ser consideradas necessárias.
2. As recomendações devem ser dirigidas à Comissão Executiva do Conselho de Administração da COSEC e não têm carácter vinculativo.
3. A COSEC informará o Provedor do Cliente do acolhimento ou não das recomendações por ele efetuadas, no prazo máximo de 20 dias contados a partir da data da respetiva receção.
4. As recomendações do Provedor do Cliente serão publicitadas no “site” da COSEC, acompanhadas de informação sobre o acolhimento ou não da mesma pela COSEC.

ARTIGO 12º - Relacionamento com a COSEC

1. A COSEC nomeia como interlocutor do Provedor do Cliente a responsável pela Direção Jurídica e de Compliance que será substituída, em caso de ausência ou impedimento, pelo responsável pelo Sistema de Gestão de Reclamações.
2. O interlocutor do Provedor do Cliente encaminha para o Provedor todas as informações e documentos relativos à reclamação apresentada e facilita os contactos com outros serviços ou colaboradores da COSEC, se necessários.

ARTIGO 13º - Relatório Anual

1. O Provedor do Cliente efetuará a divulgação anual das suas atividades, através de um relatório contendo a indicação das reclamações recebidas, as diligências efetuadas e as recomendações proferidas, bem como a menção da sua adoção pela COSEC.
2. Este relatório será enviado à COSEC e por esta à Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões.