

Provedor do Cliente

Informação geral sobre a gestão de reclamação

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 a advogada

Dra. Leonor Costa Freitas

Rua Carlos Alberto da Mota Pinto nº 17 3º B

1070-313 Lisboa

Tel.: +351 21 312 15 50

Fax: +351 21 312 15 51

E-mail: provedordocliente@allianz-trade.pt

B - Reclamações ao Provedor do Cliente

1. São elegíveis para efeitos de apreciação pelo Provedor do Cliente as reclamações relativamente às quais:

- Não tenha sido dada resposta pela COSEC no prazo máximo de 20 dias úteis, ou de 30 dias úteis nos casos que revistam especial complexidade, contados a partir da data da respetiva receção ou
- Tendo sido dada resposta nesse prazo, o reclamante discorde do sentido da mesma; e
- 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 devem ser formuladas por escrito, utilizando preferencialmente o formulário disponibilizado para o efeito e conter os seguintes elementos:

- Nome completo do reclamante e, caso aplicável, da pessoa que o represente (neste caso, acompanhada do instrumento de representação);
- Qualidade do reclamante, designadamente de tomador de seguro, segurado, beneficiário ou terceiro lesado ou de pessoa que o represente;
- Dados de contacto do reclamante e, se aplicável, da pessoa que o represente;

**COSEC - Companhia de Seguro de
Créditos, S.A.**

Serviço ao cliente:
Info.pt@allianz-trade.pt
Tel. +351 211 164 221

Matriculada na Conservatória do Registo
Comercial de Lisboa sob o número único de
matrícula e identificação fiscal 500726000.
Capital Social: 7.500.000 EUR

Sede: Avenida da Liberdade 249, 6º piso,
1250-143 Lisboa

Delegação Porto: R. Gonçalo Sampaio, 329,
3º piso, 4150-367 Porto

www.allianz-trade.pt

- 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.

Na falta de um dos elementos indicados, o Provedor do Cliente 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.

5. A não admissão de reclamações por parte do Provedor do Cliente pode ocorrer quando:

- a) Sejam omitidos dados essenciais que inviabilizem a respetiva gestão, que não tenham sido corrigidos no prazo de 20 dias úteis a contar da comunicação enviada ao reclamante para o efeito;
- b) Se pretenda apresentar uma reclamação relativamente a matéria que seja da competência exclusiva dos tribunais arbitrais ou judiciais ou quando a matéria objeto da reclamação se encontre pendente ou já tenha sido decidida por aquelas instâncias;
- c) Reiterem reclamações que sejam apresentadas pelo mesmo reclamante em relação à mesma questão 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.

6. O Provedor do Cliente comunica ao reclamante, em linguagem clara, por escrito ou por outro meio de comunicação de que fique registo em suporte duradouro, preferencialmente digital, no prazo máximo de 30 dias úteis, os resultados da apreciação da reclamação e respetiva fundamentação, podendo aquele prazo, em casos de excecional complexidade, ser alargado para 45 dias úteis.

7. O Provedor do Cliente comunica, igualmente, à COSEC no prazo referido no número anterior, os resultados da apreciação da reclamação e respetiva fundamentação, incluindo, se for o caso, as recomendações que decida efetuar.

8. 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 20 dias úteis dias contado da receção dessa apreciação, se aceita ou não acolher o respetivo resultado.

9. Nos casos em que a apreciação da reclamação feita pelo Provedor do Cliente seja total ou parcialmente favorável ao reclamante e a COSEC não aceite a recomendação, o Provedor do Cliente informa o reclamante, por escrito ou por outro meio de comunicação de que fique registo em suporte duradouro, da não aceitação da recomendação pela COSEC e da fundamentação por esta apresentada.

10. 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, nem ónus que não sejam efetivamente necessários para o cumprimento dessa função.

11. As recomendações do Provedor do Cliente são publicadas no sítio da COSEC na internet e são conservadas por um período mínimo de três anos.

**COSEC - Companhia de Seguro de
Créditos, S.A.**

Serviço ao cliente:
Info.pt@allianz-trade.pt
Tel. +351 211 164 221

Matriculada na Conservatória do Registo
Comercial de Lisboa sob o número único de
matrícula e identificação fiscal 500726000.
Capital Social: 7.500.000 EUR

Sede: Avenida da Liberdade 249, 6º piso,
1250-143 Lisboa

Delegação Porto: R. Gonçalo Sampaio, 329,
3º piso, 4150-367 Porto

www.allianz-trade.pt

Regulamento de Funcionamento Aplicável ao Provedor do Cliente

Artigo 1.º

Definições

1. Para efeitos do presente regulamento, consideram-se:

- a) «Clientes» os tomadores de seguros, segurados, beneficiários e terceiros lesados, no âmbito da atividade da COSEC, incluindo cessionários do direito à indemnização e entidades risco;
- b) «Reclamação» 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 clientes;
Não se inserem no conceito de reclamação as declarações que integram o processo de negociação contratual, as interpelações para cumprimento de deveres legais ou contratuais, as comunicações inerentes ao processo de regularização de sinistros bem como eventuais pedidos de informação ou esclarecimento.
- c) «Recomendação», a orientação emitida pelo provedor do cliente que resulte de uma análise dos procedimentos e decisões da COSEC e que, consequentemente, preveja alguma medida corretiva ou que vise ajustar um ou mais dos procedimentos implementados pela mesma;
- d) «Sistema de Gestão de Reclamações» modelo organizacional adotado pela COSEC para a instituição da função autónoma responsável pela Gestão e Tratamento de Reclamações assegurando aos reclamantes total acessibilidade.

Artigo 2.º

Provedor do Cliente da COSEC

- 1. A COSEC – Companhia de Seguro de Créditos, SA, doravante COSEC, designa pelo prazo de um ano, renovável a Dra. Leonor Costa Freitas, com domicílio profissional no Edifício Amoreiras Square, Rua Carlos Alberto da Mota Pinto, N.º 17 – 3.º B 1070-313 Lisboa, como Provedor do Cliente da COSEC, nos termos e para os efeitos previstos no artigo 158.º do Regime Jurídico de Acesso e Exercício da Atividade Seguradora e Resseguradora aprovado pela Lei n.º 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.
- 5. A COSEC disponibiliza ao Provedor do Cliente as condições e informações necessárias ao bom exercício das respetivas funções.

Artigo 3.º

Atribuições

- 1. O Provedor do Cliente recebe e aprecia as reclamações dos clientes por atos ou omissões da COSEC que tenham já sido apreciados pela mesma no âmbito de reclamação apresentada através do Sistema de Gestão de Reclamações sem resposta favorável.
- 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 clientes junto do Provedor do Cliente não acarreta quaisquer custos ou encargos para o reclamante, nem quaisquer ónus que não sejam efetivamente necessários para o cumprimento dessa função.

Artigo 4.º

Âmbito

**COSEC - Companhia de Seguro de
Créditos, S.A.**

Serviço ao cliente:
Info.pt@allianz-trade.pt
Tel. +351 211 164 221

Matriculada na Conservatória do Registo
Comercial de Lisboa sob o número único de
matrícula e identificação fiscal 500726000.
Capital Social: 7.500.000 EUR

Sede: Avenida da Liberdade 249, 6.º piso,
1250-143 Lisboa

Delegação Porto: R. Gonçalo Sampaio, 329,
3.º piso, 4150-367 Porto

www.allianz-trade.pt

1. A atuação do Provedor do Cliente abrange todos os ramos de seguro em que a COSEC exerce a sua atividade.
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 5.º**Funções**

1. O Provedor do Cliente tem funções meramente consultivas e pode apresentar recomendações à COSEC em resultado da apreciação das reclamações que lhe sejam apresentadas.
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 6º e 7º;
 - 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 6.º**Reclamações elegíveis**

1. São consideradas elegíveis para efeitos de apreciação pelo Provedor do Cliente as reclamações contra a COSEC, apresentadas pelos clientes relativamente às quais:
 - a) Não tenha sido dada resposta pela COSEC no prazo máximo de 20 dias úteis, ou de 30 dias úteis nos casos que revistam especial complexidade, contados a partir da data da respetiva receção ou
 - b) Tendo sido dada resposta nesse prazo, o reclamante discorde do sentido da mesma; e
 - c) Não tenha sido instaurado procedimento judicial ou arbitral.

Artigo 7.º**Requisitos das reclamações**

1. As reclamações têm de ser formuladas por escrito, utilizando preferencialmente o formulário especificamente disponibilizado para o efeito no "site" da COSEC, enviadas por correio, 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;

**COSEC - Companhia de Seguro de
Créditos, S.A.**

Serviço ao cliente:
Info.pt@allianz-trade.pt
Tel. +351 211 164 221

Matriculada na Conservatória do Registo
Comercial de Lisboa sob o número único de
matrícula e identificação fiscal 500726000.
Capital Social: 7.500.000 EUR

Sede: Avenida da Liberdade 249, 6º piso,
1250-143 Lisboa

Delegação Porto: R. Gonçalo Sampaio, 329,
3º piso, 4150-367 Porto

www.allianz-trade.pt

- 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.

2. As reclamações a apreciar pelo Provedor do Cliente poderão também ser apresentadas na sede da COSEC ou na delegação desta, dirigidas ao Provedor do Cliente, aplicando-se lhes igualmente os requisitos previstos no número anterior.

3. 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 via são encaminhadas pelo Provedor do Cliente para a COSEC para efeitos do disposto nos n.º 4 e 5 deste artigo.

4. 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.

5. Caso a reclamação ainda não tenha sido apresentada 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 remete-a para este último, acompanhada da posição que sobre mesma a COSEC assumiu e respetiva fundamentação.

Artigo 8.º

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 dos tribunais arbitrais ou judiciais ou quando a matéria objeto da reclamação já tenha sido resolvida por aquelas instâncias;
- c) 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 do Cliente 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 11.º, só pode ser arquivada 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 9.º

Impedimentos

**COSEC - Companhia de Seguro de
Créditos, S.A.**

Serviço ao cliente:
Info.pt@allianz-trade.pt
Tel. +351 211 164 221

Matriculada na Conservatória do Registo
Comercial de Lisboa sob o número único de
matrícula e identificação fiscal 500726000.
Capital Social: 7.500.000 EUR

Sede: Avenida da Liberdade 249, 6º piso,
1250-143 Lisboa

Delegação Porto: R. Gonçalo Sampaio, 329,
3º piso, 4150-367 Porto

www.allianz-trade.pt

O Provedor do Cliente não pode apreciar reclamações relativamente às quais:

- a) Tenha 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 10.º

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 o Departamento Jurídico e Compliance, designado 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 11.º

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 7º 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 para o Provedor do Cliente qualquer reclamação recebida, que lhe seja dirigida, se este não a tiver já recebido através do respetivo endereço de correio eletrónico, 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, preferencialmente por e-mail, no prazo máximo de 30 dias úteis, os resultados da apreciação da reclamação e respetiva fundamentação, podendo aquele prazo, em casos de excecional complexidade, ser alargado para 45 dias úteis.
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 20 dias úteis, se aceita acolher o resultado da apreciação efetuada.
6. O Provedor do Cliente informa o reclamante do não acolhimento por parte da COSEC da recomendação que tenha efetuado, no prazo máximo de 5 dias úteis, por escrito, incluindo a fundamentação apresentada pela Companhia reclamada.

Artigo 11.º

Recomendações

**COSEC - Companhia de Seguro de
Créditos, S.A.**

Serviço ao cliente:
Info.pt@allianz-trade.pt
Tel. +351 211 164 221

Matriculada na Conservatória do Registo
Comercial de Lisboa sob o número único de
matrícula e identificação fiscal 500726000.
Capital Social: 7.500.000 EUR

Sede: Avenida da Liberdade 249, 6º piso,
1250-143 Lisboa

Delegação Porto: R. Gonçalo Sampaio, 329,
3º piso, 4150-367 Porto

www.allianz-trade.pt

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 úteis 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, em conformidade com o estabelecido no artigo 16º da Norma Regulamentar 7/2022-R.
5. As recomendações do Provedor do Cliente serão objeto de reporte pontual à ASF, nos termos previstos no artigo 33º, nº 2, al. a) da Norma Regulamentar nº 8/2016-R, após a sua divulgação, em princípio até ao final do mês de fevereiro.

Artigo 12.º**Relacionamento com a COSEC**

1. A COSEC nomeia como interlocutor do Provedor do Cliente o Departamento Jurídico e Compliance, com acompanhamento por parte do 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 13.º**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, ou não, pela COSEC, em conformidade com o previsto no artigo 28º da Norma Regulamentar nº 7/2022-R da ASF.
2. Este relatório será apresentado à Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões e à COSEC

**COSEC - Companhia de Seguro de
Créditos, S.A.**

Sede: Avenida da Liberdade 249, 6º piso,
1250-143 Lisboa

Serviço ao cliente:
Info.pt@allianz-trade.pt
Tel. +351 211 164 221

Delegação Porto: R. Gonçalo Sampaio, 329,
3º piso, 4150-367 Porto

Matriculada na Conservatória do Registo
Comercial de Lisboa sob o número único de
matrícula e identificação fiscal 500726000.
Capital Social: 7.500.000 EUR

www.allianz-trade.pt