



## **INFORMAÇÃO GERAL RELATIVA À GESTÃO DE RECLAMAÇÕES DE CLIENTES E DE TERCEIROS**

### **(Da Norma Regulamentar do Instituto de Seguros de Portugal n.º 10/2009-R, de 25 de Junho)**

Considera-se reclamação qualquer 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 pelos tomadores de seguro, segurados, beneficiários ou terceiros lesados.

Não se inserem no conceito de reclamações as declarações que integram o processo de negociação contratual, as interpelações para cumprimento de deveres legais ou contratuais, comunicações inerentes ao processo de regularização de sinistros e eventuais pedidos de informação ou esclarecimento.

#### **I – Reclamações dirigidas à ACM (1)**

##### *a. Ponto de recepção e resposta da reclamação*

Nome: COFIDIS

Morada: Av. de Berna, n.º 52, 6.º, 1069-046 Lisboa

Site: [www.cofidis.pt](http://www.cofidis.pt)

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

Telefone: 217611800, das 09h às 21h.

Mais informações na Política de tratamento em [www.cofidis.pt](http://www.cofidis.pt) (ACM Conduta de mercado)

##### *b. Requisitos mínimos da Reclamação:*

- Apresentação por escrito ou por qualquer outro suporte duradouro do qual fique registo escrito ou gravado;
- Nome completo do reclamante e, caso aplicável, da pessoa que o represente;
- 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;
- Número de documento de identificação do reclamante e, se aplicável, da pessoa que o represente;
- Descrição dos factos que motivaram a reclamação, com identificação dos intervenientes e da data em que os factos ocorreram, excepto se for manifestamente impossível;
- Data e local da reclamação.

##### *c. Acusação da recepção da reclamação*

A acusação da recepção da reclamação ocorrerá por escrito até ao 10º dia útil. O prazo máximo para análise e resposta à reclamação é de 30 dias e inicia-se a partir da recepção da reclamação com os requisitos mínimos preenchidos. Em

caso de impossibilidade de cumprimento dos prazos definidos para tratamento da reclamação será comunicado ao reclamante uma data estimada para a conclusão da análise ao respectivo processo, as diligências em curso e a adoptar para efeitos de resposta à reclamação.

#### *d. Outras possibilidades para dirigir a reclamação*

Ao reclamante assiste a possibilidade de se dirigir à Provedoria do Cliente e ao Instituto de Seguros de Portugal, nomeadamente, quando a resposta da empresa de seguros não satisfaça integralmente os termos da reclamação apresentada.

## **II – Reclamações dirigidas ao Provedor do Cliente (1)**

Só poderão ser dirigidas ao serviço de Provedoria do Cliente as reclamações que já tenham sido objeto de apreciação pelos Serviço de reclamações da Seguradora. Consideram-se elegíveis para apresentação ao Provedor as reclamações previamente apresentadas à Seguradora às quais não tenha sido dada resposta no prazo máximo de 20 dias (o prazo a considerar é de 30 dias nos casos que revistam especial complexidade), ou que tendo-o sido, o reclamante discorde do sentido da mesma.

#### *a. Ponto de recepção e resposta da reclamação*

Nome: CIMPAS – Serviço de Provedoria  
Morada: Av. Fontes Pereira de Melo, nº11, 9ºEsqº1050-115 Lisboa  
Telefone para esclarecimentos: 213827700  
Email: e-mail: provedoria@cimpas.pt  
Mais informações em [www.cimpas.pt](http://www.cimpas.pt)

#### *b. Requisitos mínimos da reclamação*

- Apresentação por escrito ou por qualquer outro suporte duradouro do qual fique registo escrito ou gravado;
- Nome completo do reclamante e, caso aplicável, da pessoa que o represente;
- 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;
- Número de documento de identificação do reclamante e, se aplicável, da pessoa que o represente;
- Descrição dos factos que motivaram a reclamação, com identificação dos intervenientes e da data em que os factos ocorreram, excepto se for manifestamente impossível;
- Data e local da reclamação.

#### *c. Prazo para a resposta*

A reclamação obterá resposta escrita no prazo máximo de 30 dias (o prazo máximo de resposta é de 45 dias nos casos que revistam especial complexidade).

## **III – Outras entidades a quem podem ser dirigidas reclamações**

Instituto de Seguros de Portugal – Avenida da República, 76, 1600-205 Lisboa ou Portal do consumidor em [www.isp.pt](http://www.isp.pt)

---

(1) Empresa de Seguros e o Provedor do Cliente reservam-se o direito de não registar a reclamação sempre que:

(i) Sejam omitidos dados essenciais que inviabilizem a respectiva gestão e que não tenham sido devidamente corrigidos;

(ii) Se pretenda apresentar uma reclamação relativamente a matéria que seja da competência de órgãos arbitrais ou judiciais ou quando já tenha sido resolvida por aquelas instâncias;

(iii) Estas reiterem reclamações que sejam apresentadas pelo mesmo reclamante em relação à mesma matéria e que já tenham sido objecto de resposta pela entidade a quem são dirigidas;

(iv) A reclamação não tiver sido apresentada de boa fé ou o respectivo conteúdo for qualificado como vexatório.