



PROCEDIMENTO DE GESTÃO DE **RECLAMAÇÕES**

PR.GQ.04_R0

PROCEDIMENTO DE GESTÃO DE RECLAMAÇÕES


ÂMBITO

- Considera-se reclamação qualquer manifestação de discordância em relação à posição assumida pela Companhia de Seguros Indico, S.A. (**INDICO SEGUROS, S.A.**) ou de insatisfação em relação aos serviços prestados por esta, bem como qualquer alegação de eventual incumprimento apresentada por tomadores de seguro, 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.

PONTO DE CONTACTO

- As reclamações deverão ser dirigidas:

 Ao Gabinete de Qualidade e Compliance sito na sede da Companhia de Seguros Indico, SA
Avenida Bernabe Thawe, N° 333/659

 qualidade@indicoseguros.co.mz
reclamacoes@indicoseguros.co.mz

 Formulário disponível :
www.indicoseguros.co.mz/index.php/institucional/satisfacao-dos-clientes/gestao-de-reclamacoes

ENTREGA PESSOAL

- Sem prejuízo do acima exposto, admite-se ainda que as reclamações referentes a assuntos da **INDICO SEGUROS, S.A.** devidamente formalizadas por escrito sejam directamente entregues pelos reclamantes em qualquer Agência da **INDICO SEGUROS, SA.**

PRAZOS DE RESPOSTA

- A recepção das reclamações apresentadas, por escrito, será dada a conhecer ao reclamante no prazo de dois dias, a contar da data da sua recepção, nos locais onde tiverem sido apresentadas.

Será dada resposta às reclamações apresentadas, por escrito, no prazo de dois (2) dias úteis, a contar da data da sua recepção, nos locais acima referidos, desde que as mesmas cumpram os requisitos mínimos a seguir indicados:




REQUISITOS MINIMOS DA RECLAMAÇÃO:


1. Apresentação por escrito ou por qualquer outro meio do qual fique registo escrito ou gravado;
2. Nome completo do reclamante e, caso aplicável, da pessoa que o represente;
3. Qualidade do reclamante, designadamente de tomador de seguro, segurado, beneficiário ou terceiro lesado ou de pessoa que o represente;
4. Dados de contacto do reclamante e, se aplicável, da pessoa que o represente;
5. Número do documento de identificação do reclamante;
6. Descrição dos factos que motivaram a reclamação, com identificação dos intervenientes e da data em que os factos ocorreram, excepto se for manifestamente impossível;
7. Data e local da reclamação.

PROVEDOR

Só poderão ser dirigidas ao Provedor as reclamações que já tenham sido objecto de apreciação pelo Gabinete de Qualidade e Compliance. Consideram-se elegíveis para apresentação ao Provedor as reclamações previamente apresentadas a INDICO SEGUROS, S.A., às quais não tenham sido dadas respostas no prazo máximo de dois (2) dias, ou que tendo-o sido, em relação as quais o reclamante discorde do sentido das mesmas.

Nome do Provedor a quem devem ser dirigidas: Dr. Alfiado Jose Pascoal

 TTA – Sociedade de Advogados, Edifício Millennium Park, Torre A, Avenida Vladimir Lenine, N° 174, 6° Direito, Maputo, Moçambique

 +258 21 302 173 / +258 84 301 4479
+258 84 310 15 90

 alfiado.pascoal@tta-advogados.com

A reclamação obterá resposta escrita no prazo máximo de 30 dias, ou, nos casos que revistam especial complexidade, no prazo de 45 dias. A INDICO SEGUROS, S.A. e o Provedor reservam-se o direito de não registar a reclamação sempre que:


- a) Sejam omitidos dados essenciais que inviabilizem a respectiva gestão e que não tenham sido devidamente corrigidos;
- b) Se pretenda apresentar uma reclamação relativamente a matéria que seja da competência de órgãos arbitrais ou judiciais ou quando a matéria objecto da reclamação já tenha sido resolvida por aquelas instâncias;



- c) 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;
- d) A reclamação não tiver sido apresentada de boa fé ou o respetivo conteúdo for qualificado como vexatório.

OUTRAS ENTIDADES A QUEM PODEM SER DIRIGIDAS AS RECLAMAÇÕES

ISSSM - Instituto de Supervisão de Seguros de Moçambique

 Morada: Av. 24 de Julho n° 1097, 2. ° Andar Esquerdo, Edifício 24

 +258 823064220 • +258 823064040 • +258 823063720 • +258 843122357

 info@issm.gov.mz



PR.GQ.04_R0

