



# GESTÃO DE RECLAMAÇÕES

O compromisso da Costa Duarte com a excelência, faz com que o serviço ao cliente esteja no centro da nossa atividade, em todas as áreas de atuação. No entanto, reconhecemos que ocasionalmente podemos não atingir as expectativas que espera dos nossos serviços e caso pretenda apresentar uma reclamação deverá seguir os procedimentos a seguir descritos.

---

## RECLAMAÇÃO

De acordo com o n.º 1 do artigo 34.º da Norma Regulamentar nº 13/2020-R, de 30 de dezembro, entende-se por «*Reclamação*» a manifestação de discordância em relação a posição assumida por mediador de seguros, de insatisfação em relação aos serviços de distribuição prestados por estes, bem como qualquer alegação de eventual incumprimento, apresentada por tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados.

---

## RECLAMANTE

Pessoa singular ou coletiva que se assume como autora da reclamação.

---

## REQUISITOS MÍNIMOS

De forma a proceder a uma gestão rápida e equitativa das reclamações, o reclamante deverá apresentar uma reclamação escrita à Costa Duarte, indicando obrigatoriamente:

- 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;
- Descrição detalhada dos factos que motivaram a reclamação, com identificação dos intervenientes e da data em que os factos ocorreram, exceto se tal for manifestamente impossível;
- Elementos adicionais que o reclamante considere necessários para a gestão da sua reclamação;
- Data e local da reclamação.

---

## FUNÇÃO RESPONSÁVEL PELA GESTÃO DE RECLAMAÇÃO

A função de Responsável pela Gestão das Reclamações é assegurada pelo responsável da área jurídica, a quem compete gerir a reclamação e assegurar a resposta atempada às reclamações que sejam apresentadas.

---

## CONTACTOS

---

A Costa Duarte coloca à disposição dos reclamantes os seguintes contactos para apresentação de reclamação:

- Por escrito, para a seguinte morada: Costa Duarte – Corretor de Seguros, S.A. / a.c. Gestão de Reclamações  
Av.ª António Augusto Aguiar, 130 – 4.º, 1050-020 Lisboa
- Correio eletrónico para o endereço: [reclamacao@costaduarte.pt](mailto:reclamacao@costaduarte.pt)

---

## LIVRO DE RECLAMAÇÕES

---

A Costa Duarte disponibiliza aos reclamantes o acesso ao Livro de Reclamações em formato físico, existente na sede, em Lisboa, e no escritório do Porto, ou em formato eletrónico, acessível através do endereço <https://www.livroreclamacoes.pt/Inicio/>

---

## AUTORIDADE DE SUPERVISÃO (ASF)

---

Caso não se encontre satisfeito com a forma como a sua reclamação foi resolvida, o reclamante tem o direito de se dirigir à Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões (ASF), através do endereço [www.asf.com.pt/isp/PortalConsumidor/Reclamacoes](http://www.asf.com.pt/isp/PortalConsumidor/Reclamacoes).

---

## RESOLUÇÃO ALTERNATIVA DE LITÍGIOS

---

A apresentação de reclamação não prejudica o direito de o reclamante recorrer aos tribunais judiciais ou a entidades de resolução alternativa de litígios. A este respeito, a Costa Duarte aderiu ao [CIMPAS – Centro de Informação, Mediação e Provedoria de Seguros](#).

---

## IDONEIDADE, IMPARCIALIDADE E PRAZOS

---

A Costa Duarte assegura que a reclamação será gerida de forma idónea e imparcial e que será apresentada resposta escrita no prazo máximo de 20 dias contados a partir da receção da reclamação que contenha todos os Requisitos Mínimos anteriormente referidos.

---

## MANUTENÇÃO DE REGISTOS ELETRÓNICOS DE INFORMAÇÃO

---

A Costa Duarte assegura a manutenção de registos eletrónicos de informação relativa à gestão das reclamações e de arquivo de documentação, os quais serão mantidos pelo prazo mínimo de cinco anos.

---

## ACESSO À INFORMAÇÃO E DOCUMENTAÇÃO

---

Durante o prazo anteriormente referido, o reclamante pode aceder à informação relativa à reclamação apresentada e documentação associada, devendo para o efeito utilizar os contactos referidos neste documento.

---

## CUSTOS

---

A gestão de uma reclamação não acarreta quaisquer custos ou encargos para o reclamante.

---

*Gerações de Confiança*

Avenida António Augusto Aguiar, 130 – 4.º – 1050-020 LISBOA / Tel. +351 213 504 440 / Fax +351 213 504 443  
Aviz Trade Center – Rua Eng. Ferreira Dias, 924 – 1.º, E14 – 4100-246 PORTO / Tel. +351 220 034 300 / Fax +351 220 034 393