

#### 1. Natureza

Esta unidade assegura a Gestão dos Seguros do Ramo Automóvel, no que diz respeito à subscrição e à regularização de sinistros. O seu foco é a satisfação dos clientes, através da inovação e melhoria contínua dos serviços prestados.

#### 2. Objectivo

A presente carta tem como objectivo firmar compromisso com os clientes em relação ao atendimento de qualidade e tempo máximo de resposta inferior ao plasmado na legislação aplicável ao seguro do Ramo Automóvel.

#### 3. Período de funcionamento

De modo a garantir o presente compromisso, a DT2 observa o seguinte horário:

De segunda a sexta-feira, das 08:00 às 16:00H.

#### 4. Canais de Atendimento ao Cliente

##### I. Sede Maputo

###### Endereço

Av. 25 de Setembro, nr. 1383.  
Caixa postal nº.696-1165

###### Contactos

Sector	Correio electrónico	Contacto
Administração	benedito.manhica@emose.co.mz	+258 84 3142097
Direcção	gilberto.nhantumbo@emose.co.mz	+258 84-5155678
Departamento de Produção	delcia.boa@emose.co.mz	+258 84-7108100
Departamento de Sinistros	isabel.cristina@emose.co.mz	+258 82-4219040
Departamento de Peritagens	castelo.branco@emose.co.mz	+258 82-8456534

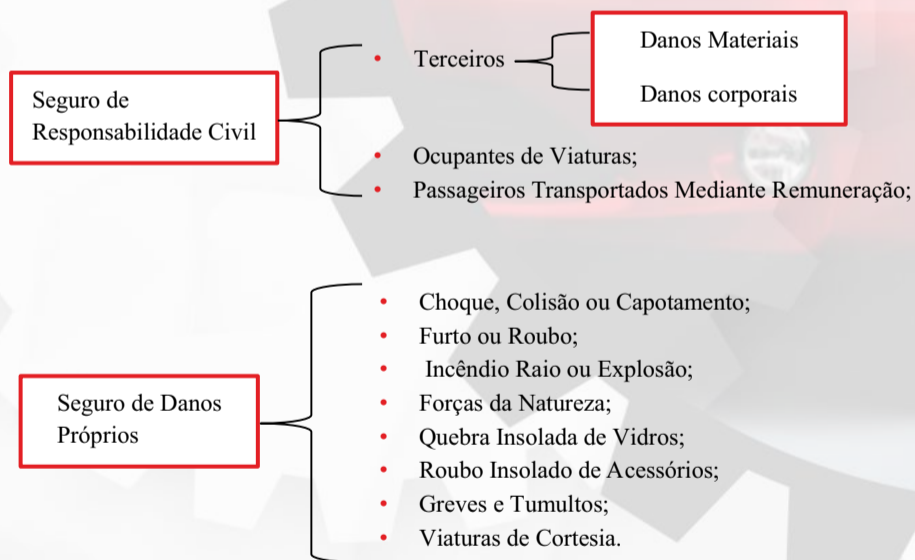
##### II. Delegações Provinciais

Zona Sul	Zona Centro	Zona Norte
	Beira - +829496361	Nampula +258 827096628
Matola +258 828287653	Chimoio - +258 824130850	Nacala +258 842706787
Xai-Xai +258 847980430	Tete +258 827096338	Lichinga - +258 826723670
Inhambane +258 824220759	Quelimane +258 842975252	Pemba + 258 824694440

##### III. Site [www.emose.co.mz](http://www.emose.co.mz)

Onde se pode simular cotações, comunicar sinistro, entre outras operações.

#### 5. Produtos Comercializados



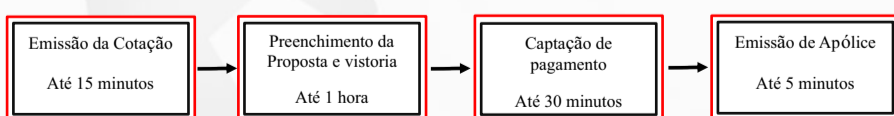
#### 6. O que nos distingue

1. Maior robustez financeira e patrimonial;
2. Uma empresa 100% moçambicana, pioneira e líder do mercado segurador;
3. Representação em todo o País, incluído em todas as fronteiras;
4. Extensa experiência e capacidade técnica;
5. Parcerias com grandes e reputadas resseguradoras internacionais.

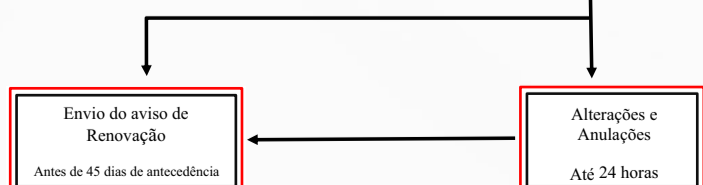
#### 7. Tempo de Atendimento

##### Adesão ao Seguro (máximo 110 minutos)

###### • Subscrição

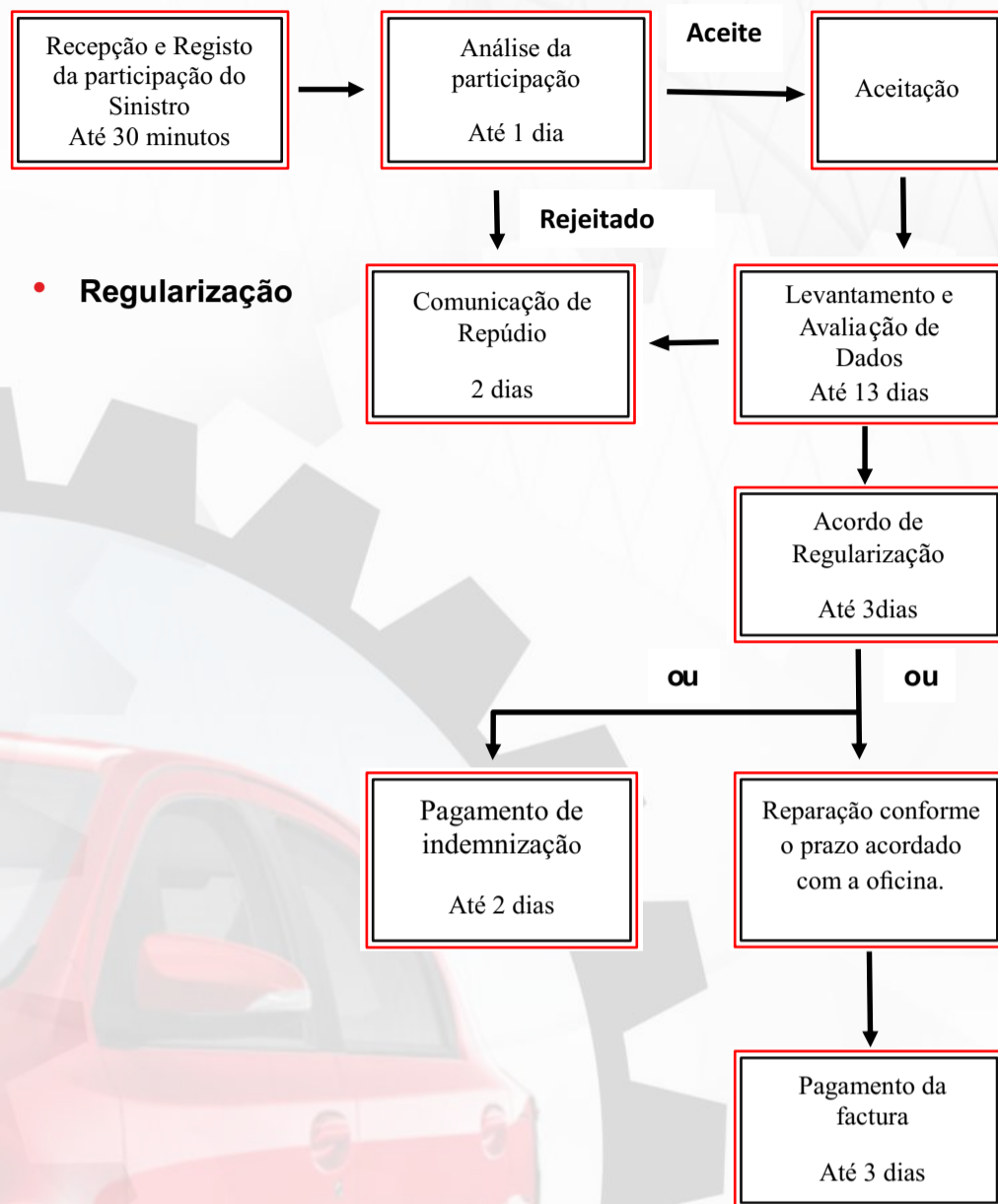


###### • Renovação



#### Regularização de Sinistros (máximo 21 dias)

##### • Instrução de processos



##### • Regularização

#### DECLARAÇÃO DE COMPROMISSO

- Esta carta é o nosso compromisso com os clientes;
- Estes prazos reflectem o tempo máximo de cada fase de regularização;
- Na eventualidade de o sinistro não ser regularizado dentro de 21 dias, a não ser por factos não imputáveis à instituição, o cliente goza da prerrogativa de, junto da Administração, reclamar e ser compensado pela demora.



Eng. Joaquim Maqueto Langa  
Presidente do Conselho de Administração



**RÁPIDO E SEGURO**

Pagamento de Prémios via Celular, Internet ou ATM

BREVEMENTE