**REGULAMENTO DOS PRINCÍPIOS NORTEADORES DA POLÍTICA DE TRATAMENTO DA “CESCE – COMPAÑIA ESPAÑOLA DE SEGUROS DE CRÉDITOS À LA EXPORTACIÓN, S.A., COMPAÑIA DE SEGUROS Y REASEGUROS – SUCURSAL EM PORTUGAL” NO QUADRO DO SEU RELACIONAMENTO COM OS TOMADORES DE SEGUROS, SEGURADOS, BENEFICIÁRIOS OU TERCEIROS LESADOS**

**Artigo 1.º**

**ÂMBITO**

1.º - O presente Regulamento consagra os princípios adoptados pela “CESCE – Compañía Española de Seguros de Créditos à la Exportación, S.A., Compañía de Seguros y Reaseguros - Sucursal em Portugal” (doravante designada abreviadamente como “CESCE”) no quadro do seu relacionamento com os tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados.

2.º - Os princípios constantes do presente Regulamento reflectem a visão e os valores da “CESCE”, traduzindo o comportamento esperado de todos os seus colaboradores, incluindo os colaboradores dos canais de distribuição utilizados e os de todos aqueles que, em seu nome, prestem serviços aos tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados.

**Artigo 2.°**

**EQUIDADE, DILIGÊNCIA E TRANSPARÊNCIA**

Os colaboradores da “CESCE” devem contribuir para que seja assegurado a todos os tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados um tratamento equitativo, diligente e transparente, com respeito pelos seus direitos.

**Artigo 3.°**

**INFORMAÇÃO E ESCLARECIMENTO**

Os colaboradores da “CESCE” devem, no exercício das suas funções, assegurar aos tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, atendendo ao respectivo perfil e à natureza e complexidade da situação, a prestação das informações legalmente previstas e o esclarecimento adequado à tomada de uma decisão fundamentada.

**Artigo 4.°**

**GESTÃO DE RECLAMAÇÕES**

1.º - Os tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados podem apresentar reclamações junto da “CESCE” ou do respectivo Provedor do Cliente, nos termos e através dos meios previstos no Regulamento do Sistema de Tratamento e Gestão de Reclamações por parte dos Tomadores de Seguros, Segurados, Pessoas Seguras, Beneficiários e Outros Interessados.

2.º - A gestão do processo de reclamação não acarreta qualquer custo ou encargo para o reclamante.

**Artigo 5.º**

**Reporte anual relativo à gestão de reclamações pela “CESCE”**

1.º - A “CESCE” deve remeter anualmente ao Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões, até ao final do mês de Fevereiro e para efeitos de supervisão da conduta de mercado, um relatório relativo à gestão de reclamações com referência ao exercício económico anterior, que inclua, designadamente:

a) Elementos de índole estatística segmentados de acordo com as seguintes categorias:

i) Ramo, tipo ou modalidade de seguro;

ii) Tipologia do objeto da reclamação;

iii) Prazos médios de resposta;

iv) Sentido da resposta ao reclamante; e

v) Reclamações que foram objecto de apreciação pelo Provedor do Cliente.

b) Conclusões extraídas do processo de gestão de reclamações e medidas implementadas ou a implementar.

2.º - A disponibilização e envio do relatório relativo à gestão de reclamações previsto no número anterior é efetuado através da utilização do Portal ASFnet, disponível em *www.asf.com.pt.*

**Artigo 6.°**

**DADOS PESSOAIS**

De acordo com a legislação vigente, nomeadamente o Decreto-Lei n.º 67/98, de 6 de Outubro, a “CESCE” garante que o tratamento dos dados pessoais dos tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, efectuado, com ou sem meios electrónicos, deve ser feito com estrita observância das normas legais aplicáveis e das regras de segurança, de carácter técnico e organizativo, adequadas ao risco que o tratamento dos dados apresenta.

**Artigo 7.°**

**PREVENÇÃO E GESTÃO DE CONFLITOS DE INTERESSES**

1.º - Os colaboradores da “CESCE”que tenham intervenção no âmbito deste Regulamento devem revelar à empresa todas as situações que possam gerar conflitos de interesses, abstendo-se de nelas intervir.

2.º - Considera-se existir conflitos de interesses sempre que os colaboradores sejam, directa ou indirectamente, interessados na situação ou no processo em curso, ou o sejam os seus cônjuges, unidos de facto ou que vivam em situação análoga à dos cônjuges, parentes ou afins em 1.° grau, ou, ainda, sociedades ou outros entes colectivos em que, directa ou indirectamente, participem.

**Artigo 8.°**

**CELERIDADE E EFICIÊNCIA**

Os colaboradores da “CESCE” devem desempenhar as funções ou tarefas que lhes caibam com rigor e qualidade, visando uma gestão célere e eficiente dos processos relativos a tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, designadamente, em matéria de sinistros e de reclamações.

**Artigo 9.°**

**QUALIFICAÇÃO ADEQUADA**

A “CESCE” assegura a qualificação adequada dos seus colaboradores, nomeadamente, dos colaboradores que contactem directamente com os tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, no sentido de garantir a qualidade do atendimento, presencial e não presencial.

**Artigo 10.º**

**POLÍTICA ANTI-FRAUDE**

1.º - A “CESCE” tem implementada uma política de prevenção, detecção e reporte de práticas de fraude contra os seguros e prestará aos tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, quando solicitado, a informação genérica que sobre a mesma considerar relevante.

2.º - A “CESCE” pode adoptar mecanismos de cooperação com outras empresas de seguros, nomeadamente, no seio da Associação Portuguesa de Seguradores, com vista à prevenção, detecção ou reporte de suspeitas de fraude.

**Artigo 11.°**

**REPORTE INTERNO DA POLÍTICA DE TRATAMENTO**

A “CESCE”, através do sistema de gestão do risco e controlo interno, assegura os mecanismos de reporte e monitorização do cumprimento da política de tratamento.

**Artigo 12.°**

**CUMPRIMENTO DA POLÍTICA DE TRATAMENTO**

A “CESCE” assegura a necessária divulgação e explicitação das regras contidas no presente Regulamento, de modo a garantir o seu cumprimento, nomeadamente, através da consulta no *site* institucional ou aquando da respectiva solicitação em qualquer escritório ou balcão de atendimento ao público da empresa.

CESCE – Compañía Española de Seguros de Créditos à la Exportación, S.A., Compañía de Seguros y Reaseguros - Sucursal em Portugal.

Aos 04 de Fevereiro de 2016