

**REGULAMENTO DOS PRINCÍPIOS NORTEADORES DA POLÍTICA DE TRATAMENTO DA
“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 “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.º

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.º

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.º

ADEQUAÇÃO DOS PRODUTOS DE SEGUROS AO PERFIL DOS CLIENTES

Os colaboradores da “CESCE” devem, no exercício das suas funções, observar os procedimentos necessários para assegurar que não são comercializados pela empresa produtos de seguros com características desajustadas face ao perfil e às necessidades dos respectivos tomadores de seguros ou segurados, nem definidos perfis padronizados para os quais determinado produto seja, em geral, considerado desadequado.

ARTIGO 5.º

DADOS PESSOAIS

De acordo com a legislação vigente, nomeadamente o Regulamento (UE) n.º 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de Abril de 2016 (Regulamento Geral sobre a Protecção de Dados), e a Lei n.º 58/2019, de 8 de Agosto, 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 assegurar a 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 6.º

PREVENÇÃO E GESTÃO DE CONFLITOS DE INTERESSES

1.º - Os colaboradores da "CESCE" que tenham intervenção em matérias abrangidas no âmbito deste Regulamento devem revelar junto da mesma todas as situações que possam gerar conflitos de interesses, abstendo-se de nelas intervir.

2.º - Considera-se existir conflito 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.º grau, ou, ainda, sociedades ou outros entes colectivos em que, directa ou indirectamente, participem.

ARTIGO 7.º

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 8.º

QUALIFICAÇÃO ADEQUADA

A "CESCE" assegura a qualificação adequada dos seus colaboradores, nomeadamente, dos 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 9.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 10.º

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 11.º

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.

ARTIGO 12.º

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 de Tratamento e Gestão de Reclamações por parte dos Tomadores de Seguros, Segurados, Pessoas Seguras, Beneficiários e Outros Interessados, ou no Regulamento do Serviço de Provedoria do Cliente.

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

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

Aos 18 de Outubro de 2022