**REGULAMENTO DO SISTEMA INTEGRADO DA “CESCE – COMPAÑIA ESPAÑOLA DE SEGUROS DE CRÉDITOS À LA EXPORTACIÓN, S.A., COMPAÑIA DE SEGUROS Y REASEGUROS – SUCURSAL EM PORTUGAL”DE TRATAMENTO e gestão de reclamações POR PARTE DOS TOMADORES DE SEGUROS, PESSOAS SEGURAS, BENEFICIÁRIOS E OUTROS INTERESSADOS**

**ARTIGO 1.º**

**OBJECTO**

O presente Regulamento visa adaptar o sistema de tratamento de reclamações, audição e participação dos tomadores de seguros, pessoas seguras, beneficiários e outros interessados da “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”), nos termos e para os efeitos previstos no artigo 157.º da Lei nº 147/2015, de 9 de Setembro e, bem assim, nas normas regulamentares aplicáveis, nomeadamente, na Norma Regulamentar n.º 10/2009-R, de 25 de Junho de 2009 (alterada pela Norma Regulamentar n.º 2/2013-R, de 22 de Janeiro) do Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões (doravante designada abreviadamente por “ASF”).

**ARTIGO 2.º**

**DEFINIÇÕES**

1.º - O sistema de tratamento de reclamações, audição e participação da “CESCE” define os mecanismos formais para apresentação de informações, sugestões, opiniões e reclamações, bem como os circuitos de instrução e gestão de processos, nomeadamente, a recepção, averiguação, análise, resposta, tomada de medidas e reporte.

2.º - Entende-se por reclamação a manifestação de discordância em relação à posição assumida pela “CESCE”, ou de insatisfação em relação aos serviços prestados pela mesma, bem como qualquer alegação de eventual incumprimento, apresentada por tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados.

3.º - Não se inserem no conceito de reclamação as declarações que integram o processo de negociação contratual, as comunicações inerentes ao processo de regulação de sinistros e eventuais pedidos de informação ou esclarecimento.

**Artigo 3.º**

**Meios de apresentação das reclamações**

1.º - As reclamações dirigidas à “CESCE” podem ser apresentadas através dos seguintes meios:

a) Correio electrónico (e-mail) para o endereço *reclamacoes@cesce.es*;

b) Fax nº 21 330 35 19

c) Carta endereçada ao cuidado do Serviço de Gestão de Reclamações, ou entregue em qualquer escritório da “CESCE”;

2.º - Os contactos para efeitos de apresentação e de acompanhamento das reclamações junto da “CESCE” encontram-se devidamente explicitados no Anexo que é parte integrante deste Regulamento.

3.º - A reclamação enviada por qualquer um dos meios indicados no número 1.º deste artigo poderá ser efectuada através do formulário de registo de reclamações disponível no *site* da “CESCE” (*www.cesceportugal.com*).

**Artigo 4.º**

**Forma e conteúdo das reclamações**

As reclamações apresentadas por tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados devem conter e respeitar os seguintes requisitos mínimos:

a) Apresentação por escrito ou por qualquer outro meio do qual fique registo escrito ou gravado;

b) Nome completo do reclamante e, se aplicável, da pessoa que o represente;

c) Qualidade do reclamante, designadamente, de tomador de seguros, segurado, beneficiário, terceiro lesado ou, se aplicável, pessoa que o represente;

d) Dados completos de contacto do reclamante e, se aplicável, da pessoa que o represente;

e) Número de documento legal de identificação do reclamante ou, se aplicável, da pessoa que o represente;

f) Descrição dos factos que motivam a reclamação, com identificação dos intervenientes e da data em que os factos ocorreram, excepto se for manifestamente impossível;

g) Indicação dos escritórios, filiais, sucursais ou departamentos da “CESCE” onde os eventos ocorreram, directamente ou por intermédio de mediadores com intervenção ao nível da apólice;

h) Emissão de uma declaração na qual se comprove a não sujeição, em simultâneo, da mesma reivindicação a processo administrativo, arbitral ou judicial; e

i) Data e local da reclamação.

**Artigo 5.º**

**Gestão subsequente**

1.º - O Serviço de Gestão de Reclamações deverá acusar, por escrito, a recepção da reclamação apresentada, respeitando a data da apresentação para efeitos de contagem dos prazos, podendo exigir ao reclamante a ampliação ou esclarecimento da sua reclamação, bem como, quando necessário, o fornecimento de documentação adicional, sem que tal envolva a interrupção do prazo para a resolução da reclamação deduzida.

2.º - Se tal for solicitado, aquando da recepção da competente reclamação, o Serviço de Gestão de Reclamações fornecerá ao reclamante uma cópia deste Regulamento.

3.º - Serão liminarmente recusadas as reclamações em que:

a) Sejam omitidos dados essenciais que inviabilizem a respectiva gestão e que não tenham sido devidamente corrigidas;

b) Se pretenda apresentar uma reclamação relativamente a uma matéria que seja da competência de órgãos arbitrais ou judiciais ou quando a matéria objecto de reclamação já tenha sido resolvida por aquelas instâncias;

c) Se reiterem reclamações que foram já apresentadas pelo mesmo reclamante em relação à mesma matéria e que já tenham sido objecto de resposta por parte da entidade a quem são dirigidas; e

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

**Artigo 6.º**

**Prazos de decisão**

1.º - A reclamação obterá resposta escrita no prazo máximo de vinte dias a contar da data da respectiva recepção, desde que esta observe integralmente todos os requisitos mínimos.

2.º - Nos casos em que, dada a complexidade da matéria objecto da reclamação, ou quando a resposta à mesma estiver sujeita a factores, apreciações ou fornecimento de elementos e/ou documentos por entidades terceiras, o prazo referido no número anterior pode ser prorrogado até trinta dias, sendo comunicado, caso a caso, ao reclamante o novo prazo de resposta.

**Artigo 7.º**

**formalidades a observar no tratamento da reclamação E Dever de colaboração internA para a resolução das reclamações**

1.º - Todos os departamentos e serviços da “CESCE” prestarão o seu máximo apoio ao Serviço de Gestão de Reclamações na tramitação e resolução de qualquer processo de reclamação ou queixa, devendo responder a qualquer requerimento do dito Serviço num prazo não superior a sete dias consecutivos.

2.º - A fim de tramitar a reclamação, o Serviço de Gestão de Reclamações solicitará às pessoas responsáveis pelos departamentos centrais, sucursais, direcções territoriais ou escritórios, mediadores que intervieram na apólice, ou a qualquer outra pessoa ou entidade que considere necessário, toda a documentação que entenda pertinente, incluindo a correspondência mantida com o interessado, e que possa ter relevância para a correcta valoração da reclamação.

3.º - O Serviço de Gestão de Reclamações poderá solicitar a colaboração dos departamentos técnicos e jurídicos da “CESCE” para uma melhor avaliação da questão suscitada.

4.º - Se, apresentada a reclamação, o interessado chegar a um acordo coma “CESCE”, seja porque esta a aceite ou com ela concorde, seja porque a situação objecto da reclamação foi, entretanto, rectificada, ou ainda, caso o reclamante dela pretenda desistir, o Serviço de Gestão de Reclamações procederá ao encerramento e arquivamento do processo, podendo, no entanto, efectuar as recomendações necessárias a fim de promover o cumprimento do princípio da transparência das operações e da protecção da clientela, bem como a observância das boas práticas e usos seguradores.

5.º - Em caso algum poderá a tramitação e a resolução definitiva das reclamações ter uma duração superior a dois meses, contados desde a data da recepção da reclamação, ou da reclamação devidamente aperfeiçoada, no Serviço de Gestão de Reclamações, ou da data em que se mostre assegurada a colaboração prevista no artigo 6.º, n.º 2, deste Regulamento.

**ARTIGO 8.º**

**ACOMPANHAMENTO DO PROCESSO DE RECLAMAÇÃO**

1.º - O reclamante tem direito a acompanhar a evolução do processo. Como tal, ser-lhe-á assegurado o acesso à informação e à documentação associada de forma transparente, sem prejuízo do dever ético de salvaguarda da confidencialidade de dados que possam ser susceptíveis de prejudicar o bom nome do reclamante ou de outros intervenientes do processo ou que, de alguma forma, possam contribuir para o agravamento do conflito.

2.º - O Serviço de Gestão de Reclamações contactará o reclamante através dos meios referidos no artigo 10.º, sempre que o julgar conveniente, de modo a mantê-lo informado e com vista ao bom e regular andamento do processo.

**ARTIGO 9.º**

**CONSTITUIÇÃO DO PROCESSO, ARQUIVO E REPORTE**

1.º - O Serviço de Gestão de Reclamações constituirá um processo físico por cada reclamação, que deverá conter toda a informação relevante e toda a documentação associada.

2.º - Dos processos instruídos será mantido arquivo digital e em suporte papel pelo período mínimo de três anos.

3.º - Para efeitos de supervisão da conduta de mercado, o Serviço de Gestão de Reclamações remeterá anualmente ao “ASF”, até ao final de Fevereiro e através do portal ASF*net* (*www.asf.com.pt*) um relatório da gestão de reclamações, relativas ao exercício do ano anterior, que incluirá:

a) Elementos estatísticos, segmentados de acordo com o ramo, tipo ou modalidade de seguro, tipologia do objecto da reclamação, prazos médios de resposta, sentido da resposta ao reclamante e reclamações que foram objecto de resposta pelo Provedor; e

b) Avaliação e conclusões extraídas e medidas implementadas ou a implementar.

4.º - A “CESCE”, através do sistema de gestão de risco e controlo interno, assegurará os mecanismos de reporte e monitorização da política de audição e participação.

**artigo 10.º**

**DECISÃO DA RECLAMAÇÃO**

1.º - O Serviço de Gestão de Reclamações resolverá a reclamação por escrito, mediante decisão concreta e motivada, respondendo a todas as questões colocadas na reclamação formulada, com fundamento nas estipulações contratuais, bem como nas normas legais aplicáveis, respeitando integralmente os princípios da transparência das operações, da protecção da clientela e da equidade, sempre com observância das boas práticas e usos seguradores.

2.º - A resolução será emitida no sentido de admitir total ou parcialmente a reclamação – podendo ser acompanhada, neste caso, por uma proposta adequada, com vista à resolução amigável dos conflitos - ou no sentido de negar as pretensões requeridas.

3.º - A resolução deve ser comunicada por escrito ou por quaisquer outros meios electrónicos ou telemáticos que permitam a sua leitura, impressão e armazenamento de documentos e, na ausência de tal indicação, pelo mesmo meio através do qual foi apresentada a reclamação.

**ARTIGO 11.º**

**Reclamações dirigidas ao PROVEDOR do cliente**

1.º - Para efeitos do disposto no artigo 158.º da Lei 147/2015 de 9 de Setembro, e pela Norma Regulamentar n.º 10/2009-R, de 25 de Junho de 2009 (alterada pela Norma Regulamentar n.º 2/2013-R, de 22 de Janeiro) do “ASF”, a “CESCE” designou Provedor do Cliente, com Regulamento e formulário de reclamações próprios.

2.º - Nos termos do artigo 12.º da Norma Regulamentar n.º 10/2009 - R, do “ASF”, só poderão ser dirigidas ao Provedor as reclamações que já tenham sido alvo de apreciação pelo Serviço de Gestão de Reclamações.

3.º - Consideram-se elegíveis para apresentação ao Provedor as reclamações previamente apresentadas à “CESCE” e às quais não tenha sido dada resposta no prazo máximo de vinte dias a contar da recepção da reclamação, sem prejuízo do disposto no artigo 6.º, n.º 2, deste regulamento, ou que, tendo-o sido, mereça a discordância do reclamante.

4º - As referidas reclamações deverão possuir os requisitos mínimos previstos no n.º 1 do artigo 4.º.

5.º - A reclamação será objecto de resposta no prazo máximo de trinta dias ou de quarenta e cinco dias nos casos que revistam especial complexidade.

**ARTIGO 12.º**

**MEDIAÇÃO E ARBITRAGEM**

1.º - Sempre com o objectivo de tornar mais célere e eficiente a resolução de eventuais conflitos de interesses entre a “CESCE” e os tomadores de seguros, pessoas seguras, beneficiários e outras partes interessadas, poderão ambas acordar em submeter o litígio à mediação e arbitragem de entidade terceira, conforme previsto na apólice do contrato de seguro.

2.º - A “CESCE” poderá aderir a todo o momento ao serviço de mediação e arbitragem externa especializada na resolução de litígios emergentes de contrato de seguros, se considerar que esta pode garantir um tratamento adequado às características dos segmentos em que opera e dos produtos que disponibiliza.

**Artigo 13.º**

**Custos**

Não são devidas quaisquer quantias à “CESCE” decorrentes da participação no procedimento de gestão de reclamações.

**Artigo 14.º**

**Relatório Anual**

1.º - Até ao mês de Abril de cada ano, o Serviço de Gestão de Reclamações deverá apresentar ao Conselho de Administração da “CESCE” um relatório explicativo acerca do seu desempenho durante o ano anterior, o qual deverá possuir o seguinte conteúdo mínimo:

a) Levantamento estatístico das reclamações e queixas tratadas, com informações acerca dos seus números, razões de admissibilidade ou de inadmissibilidade, motivos e questões levantadas, bem como valores envolvidos;

b) Resumo das decisões tomadas, com indicação do carácter favorável ou desfavorável para o reclamante;

c) Os critérios gerais contidos na decisão do caso em concreto; e

d) As recomendações ou sugestões baseadas na experiência do Serviço, a fim de melhorar o seu desempenho futuro.

2.º - Um resumo deste relatório deverá ser incluído no Relatório Anual da “CESCE”.

**Artigo 15.º**

**Publicidade**

O presente Regulamento está à disposição de todos os clientes e partes interessadas em todos os escritórios da “CESCE” abertos ao público, bem como no *site* da empresa, no qual se indica a existência do Serviço de Gestão de Reclamações, o seu endereço postal e respectivo correio electrónico.

O presente Regulamento entra em vigor após aprovação pelo Conselho de Administração da “CESCE”.

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

Aos 4 de Fevereiro de 2016

**ANEXO**

**A – Contactos para efeitos de apresentação e acompanhamento das reclamações:**

* Carta enviada para:

“CESCE – COMPANHIA DE SEGURO DE CRÉDITO, S. A.”

SERVIÇO DE GESTÃO DE RECLAMAÇÕES

Avenida Duque de Ávila, 46, 1.º A, 1050-083, Lisboa

e/ou

Rua de Vilar, n.º235 - 4º,

Edifício Scala, 4050-626 Porto

* Interlocutor/Pessoa responsável pela recepção das reclamações:

 Maria Isabel Torremocha Baranda

* Correio electrónico (e-mail) para o endereço *reclamacoes@cesce.*es;
* Telefone: 808 204 205
* Fax: 21 330 35 19

Mais informações em *www.cesceportugal.com*

**B – Contactos do Provedor do Cliente**

Dra. Rita Sofia de Azevedo

Avenida Imaculada Conceição nº 81

4700-034 Braga

Telefone nº 253 270 938

Fax nº 253616653

Correio electrónico: provedoria@cesce.es

.

**C- Contactos do Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões de Portugal**

Avenida da República, 76,   1600-205 Lisboa

Telefone: (351) 21 790 31 00

Fax: (351) 21 793 85 68

Linha Informativa:  808 787 787

Mais informações em *www.asf.com.pt*