

REGULAMENTO DA “COMPANHIA ESPAÑOLA DE SEGUROS DE CRÉDITOS À LA EXPORTACIÓN, S.A., COMPANHIA DE SEGUROS Y REASEGUROS – SUCURSAL EM PORTUGAL” RELATIVO AO 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 “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 n.º 147/2015, de 9 de Setembro, e, bem assim, nas normas regulamentares aplicáveis, nomeadamente, na Norma Regulamentar n.º 7/2022-R, de 7 de Junho, relativa à Conduta de Mercado e Tratamento de Reclamações pela Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões.

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 para o endereço *reclamacoes@cesce.es*;
- b) Fax n.º 213 303 519;
- 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

1.º - 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 integral 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;
- 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 que:

- a) Omitam dados essenciais que inviabilizem a respectiva gestão e que não tenham sido devidamente corrigidas;
- b) Respeitem a matérias da competência de órgãos arbitrais ou judiciais ou quando o respectivo objecto já tenha sido apreciado por aquelas instâncias;
- c) Repitam outras já apresentadas pelo mesmo reclamante em relação à mesma matéria e que já tenham sido objecto de resposta por parte da "CESCE";
- d) Tenham sido apresentadas de má-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

úteis 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 úteis, sendo comunicado, caso a caso, ao reclamante o novo prazo de resposta.

3.º - A resposta ao reclamante deve ser completa e fundamentada, incluindo a especificação das disposições legais e contratuais aplicáveis, e conter linguagem clara e perceptível, adequando-se ao perfil específico do reclamante.

4.º - Caso a resposta não satisfaça integralmente os termos da reclamação apresentada, a "CESCE" indicará ao reclamante as opções de que este dispõe para prosseguir com o tratamento da sua pretensão, de acordo com as competentes normas legais e regulamentares.

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 com a "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.

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

REPORTE PONTUAL RELATIVO À FUNÇÃO AUTÓNOMA RESPONSÁVEL PELA GESTÃO DE RECLAMAÇÕES

1.º - No prazo máximo de 10 dias úteis após a data de implementação da função autónoma responsável pela gestão de reclamações, a “CESCE” comunica à ASF a identificação do ponto centralizado de recepção e resposta e respectivos dados de contacto.

2.º - Quaisquer alterações que se verifiquem quanto à informação prevista no número anterior são comunicadas à ASF no prazo máximo de 10 dias úteis após a data da respectiva ocorrência.

3.º - As comunicações previstas nos números anteriores são realizadas através do Portal do Consumidor – Operadores.

ARTIGO 12.º

REPORTE PONTUAL RELATIVO AO INTERLOCUTOR

1.º - No prazo máximo de 10 dias úteis após a data da respectiva

designação, a “CESCE” comunica à ASF os dados de contacto do interlocutor designado.

2.º - Os dados de contacto do interlocutor incluem, para além da morada, o respectivo endereço de correio electrónico.

3.º - Quaisquer alterações que se verifiquem quanto aos elementos previstos nos números anteriores são comunicadas pela “CESCE” à ASF no prazo máximo de 10 dias úteis após a data da respectiva ocorrência.

4.º - As comunicações previstas nos números anteriores são realizadas através do Portal do Consumidor – Operadores.

ARTIGO 13.º

REPORTE ANUAL RELATIVO À GESTÃO DE RECLAMAÇÕES PELA “CESCE”

1.º - A “CESCE” deve remeter anualmente à ASF, até ao final do mês de Fevereiro e para efeitos de supervisão comportamental, 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 objecto da reclamação;
- iii) Prazo médio de resposta;
- iv) Prazo máximo de resposta;
- v) Sentido da resposta ao reclamante;
- vi) Reclamações que foram objecto de apreciação pelo Provedor do Cliente;
- vii) Reclamações relativas a situações em que se verificou a

intervenção do mediador de seguros;

viii) Reclamações relativas a situações em que se verificou a intervenção de prestador de serviços externo;

ix) unidades de risco comportamental.

b) Análise qualitativa do processo de gestão de reclamações, incluindo as conclusões extraídas e as medidas implementadas ou a implementar.

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

3.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 14.º

RECLAMAÇÕES DIRIGIDAS AO PROVEDOR DO CLIENTE

1.º - Para efeitos do disposto no artigo 158.º da Lei n.º 147/2015, de 9 de Setembro, e pela Norma Regulamentar n.º 7/2022-R, de 7 de Junho, relativa à Conduta de Mercado e Tratamento de Reclamações pela Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões, a "CESCE" designou Provedor do Cliente, com Regulamento e formulário de reclamações próprios.

2.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 úteis 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.

4.º - 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 úteis ou de quarenta e cinco dias úteis, nos casos que revistam especial complexidade.

ARTIGO 15.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 16.º

CUSTOS

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

ARTIGO 17.º

RELATÓRIO PARA EFEITOS DE SUPERVISÃO COMPORTAMENTAL

1.º - Até 15 de Abril de cada ano, para efeitos de supervisão

comportamental, o Serviço de Gestão de Reclamações deverá elaborar um relatório explicativo acerca do seu desempenho durante o ano anterior, o qual deverá possuir o seguinte conteúdo mínimo:

- a) Descrição da política de aceitação de riscos e da estratégia de introdução de produtos de seguros no mercado no ano a que respeita o relatório, tendo em consideração a política de concepção e aprovação de produtos de seguros instituída, bem como informação sobre a existência de processos e procedimentos com elevado grau de automatização ou dependência de ferramentas digitais na gestão dos riscos;
- b) Estratégias e taxas de retenção de clientes;
- c) Descrição dos procedimentos de gestão de sinistros, incluindo os processos e procedimentos com elevado grau de automatização ou dependência de ferramentas digitais;
- d) Demonstração da adequação dos planos de participação nos resultados às características da carteira de seguros, bem como da sua aplicação;
- e) Demonstração da adequação da provisão de estabilização de carteira e da provisão para compromissos de taxa, eventualmente constituídas;
- f) Demonstração da adequação da política de concepção e aprovação de produtos de seguros referida no capítulo V, bem como da sua aplicação;
- g) Descrição genérica dos processos e procedimentos com elevado grau de automatização ou dependência de ferramentas digitais implementados no âmbito da gestão de reclamações.

2.º - O processo de disponibilização e envio dos relatórios previstos nos números anteriores é efectuado através da utilização do Portal ASF residente em www.asf.com.pt.

ARTIGO 18.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".

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

ANEXO

A – Contactos para efeitos de apresentação e acompanhamento das reclamações

- Carta enviada para: "COMPAÑIA ESPAÑOLA DE SEGUROS DE CRÉDITOS À LA EXPORTACIÓN, S.A., COMPAÑIA DE SEGUROS Y REASEGUROS – SUCURSAL EM PORTUGAL" - 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 pelo serviço de tratamento e gestão de reclamações: Maria Isabel Torremocha Baranda.

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

- Telefone: 808 204 205.

- Fax: 213 303 519.

Mais informações em www.cesceportugal.com

B – Contactos do Provedor do Cliente

- Dr. Alberto de Castro Abreu, Avenida D. João IV, Edifício D. João, 187, 2º Andar, Sala 27, 4810-531 Guimarães, com o telefone n.º 253 418 675, correio electrónico: *provedoria@cesce.es*.

C - Contactos do Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões de Portugal - Portal do Consumidor Operadores

- Avenida da República, 76, 1600-205 Lisboa;

- Telefone: (+ 351) 217 903 100;

- E-mail: *asf@asf.com.pt*;

D - Apoio ao Consumidor

- Encarregado de Protecção de Dados – Contactos Protecção de Dados,
Linha Informativa 217 983 983;

- Serviço de atendimento: Av. da República, 76, 1600-205 Lisboa;

- Atendimento público presencial sujeito a marcação prévia;

- A ASF assegura o atendimento presencial por marcação, o qual deverá ser solicitado através da linha informativa 217 983 983, nos dias úteis, entre as 9h00 e as 16h00.