

## **REGULAMENTO DO SERVIÇO DE PROVIDORIA DO CLIENTE**

### **ARTIGO 1.º**

#### **SERVIÇO DE PROVIDORIA DO CLIENTE**

1.º - O Serviço de Provedoria do Cliente visa a disponibilização de uma solução de resolução dos conflitos referentes aos contratos de seguro, nos termos e para os efeitos previstos no artigo 158.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.

2.º - O Serviço de Provedoria 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”), é desempenhado pelo Dr. Alberto de Castro Abreu, com domicílio profissional na Avenida D. João IV, Edifício D. João, 187, 2º Andar, Sala 27, 4810-531 Guimarães.

3.º - O funcionamento do Serviço de Provedoria é totalmente independente do Serviço de Arbitragem e, salvo acordo entre reclamante e reclamado, os documentos, informações e demais elementos próprios do processo de reclamação, assim como as decisões ou recomendações do Serviço de Provedoria não poderão ser invocados junto do processo arbitral, se o houver.

4.º - O Serviço de Provedoria é desempenhado por uma pessoa com a adequada formação jurídica e comprovada idoneidade e competência, que está obrigada a guardar sigilo relativamente aos factos de que tome conhecimento no exercício das suas funções, salvo as exceções previstas na lei.

5.º - As funções de Provedor do Cliente não podem ser exercidas por pessoa

singular que se encontre em qualquer situação de conflito de interesses susceptível de afectar a sua isenção de análise ou decisão, designadamente:

- a) Detenção directa ou indirecta, pelo próprio, respectivo cônjuge, pessoa a si unida em união de facto, ou parente em linha recta ou no segundo grau da linha colateral, de participação de, pelo menos, 1% do capital social ou de direito de voto em empresa de seguros ou entidade que com esta se encontre numa relação estreita ou de controlo ou em mediador de seguros;
- b) Exercício pelo próprio, respectivo cônjuge, pessoa a si unida em união de facto, ou parente em linha recta ou no segundo grau da linha colateral, de funções de membro de órgão de administração, gestão, direcção ou gerência de empresa de seguros ou entidade que com esta se encontre numa relação estreita ou de controlo ou em mediador de seguros;
- c) Prestação de serviços distintos do exercício de funções enquanto Provedor do Cliente ou existência de um contrato de trabalho ou equiparado com empresa de seguros ou com mediador de seguros;
- d) Exercício, pelo próprio, de actividade profissional em sociedade de profissionais, quando esta sociedade de profissionais, os respectivos sócios, associados ou colaboradores, prestem serviços à "CESCE".

6.º - A "CESCE" criará as condições necessárias ao bom funcionamento do Serviço, prestando-lhe os apoios adequados para assegurar o adequado nível e eficiência das suas funções.

## **ARTIGO 2.º**

### **ATRIBUIÇÕES**

1.º - O Serviço de Provedoria tem por missão receber e apreciar as reclamações dos tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados por actos ou

omissões da "CESCE".

2.º - O Serviço de Provedoria não tem poderes para revogar, reformar ou converter, ou, de qualquer modo, alterar as decisões da "CESCE", competindo-lhe, no âmbito das suas funções, formular recomendações sem carácter vinculativo.

3.º - A apresentação de reclamações pelos tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados junto do Provedor do Cliente não acarreta quaisquer custos ou encargos para o reclamante, bem como quaisquer ónus que não sejam efectivamente indispensáveis para o cumprimento dessa função.

### **ARTIGO 3.º**

#### **ÂMBITO**

1.º - A actuação do Serviço de Provedoria abrange os conflitos relativos aos contratos de seguro celebrados com a "CESCE", incumbindo-lhe apreciar as reclamações das decisões tomadas no âmbito desses contratos que venham a ser apresentadas por tomadores, segurados, pessoas seguras ou beneficiários dos mesmos, bem como por terceiros lesados.

2.º - A intervenção do Serviço de Provedoria apenas pode ser suscitada depois de esgotadas todas as vias internas de resolução do litígio colocadas à disposição do reclamante pela "CESCE".

3.º - A intervenção do Serviço de Provedoria não poderá ser suscitada em questões relativamente às quais tenha sido instaurado procedimento judicial ou arbitral.

### **ARTIGO 4.º**

#### **FUNÇÕES**

1.º - O Serviço de Provedoria tem funções meramente consultivas e pode

apresentar recomendações à “CESCE” em resultado da apreciação de reclamações.

2.º - Compete, designadamente, ao Serviço de Provedoria:

- a) Receber e verificar o cumprimento dos pressupostos de apresentação de reclamações ao Serviço de Provedoria, nomeadamente os previstos nos artigos 5.º e 6.º;
- b) Instruir o processo de reclamação e assegurar o diálogo entre o reclamante e a “CESCE”;
- c) Analisar as reclamações apresentadas;
- d) Solicitar à “CESCE” as informações que considerar necessárias, bem como a exibição de documentos que reputar convenientes;
- e) Proceder a todas as averiguações que considere necessárias ou convenientes, podendo adoptar, em matéria de recolha e produção de provas, todos os procedimentos razoáveis;
- f) Efectuar as comunicações a que está obrigado nos termos da lei;
- g) Formular, quando assim o entenda, recomendações, tendo em conta o teor das respectivas reclamações;
- h) Elaborar os relatórios anuais previstos na Lei e nos Regulamentos.

## **ARTIGO 5.º**

### **RECLAMAÇÕES ELEGÍVEIS**

1.º - São consideradas elegíveis para efeitos de apreciação pelo Serviço de Provedoria as reclamações contra a “CESCE” apresentadas pelos respectivos tomadores do seguro, segurados, beneficiários ou terceiros lesados relativamente às quais:

- a) Não tenha sido dada resposta pela “CESCE” no prazo máximo de vinte dias

úteis, ou de trinta dias úteis, nos casos que revistam especial complexidade, contados a partir da data da respectiva recepção;

b) Tendo sido dada resposta nesse prazo, o reclamante discorde do sentido da mesma;

c) Não tenha sido instaurado procedimento judicial ou arbitral.

2.º - Não integram o conceito de reclamação as declarações respeitantes ao processo de negociação contratual, as comunicações inerentes ao processo de regulação de sinistros e eventuais pedidos de informação ou esclarecimento.

## **ARTIGO 6.º**

### **REQUISITOS DAS RECLAMAÇÕES**

1.º - As reclamações a apreciar pelo Serviço de Provedoria podem ser apresentadas na sede da "CESCE" ou em qualquer escritório desta, dirigidas ao Serviço de Provedoria.

2.º - As reclamações devem ser formuladas por escrito, utilizando preferencialmente o formulário especificamente disponibilizado para o efeito, e enviadas por correio, fax ou correio electrónico e devem conter os seguintes elementos:

a) Nome completo do reclamante e, caso aplicável, da pessoa que o represente;

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

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

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

e) Identificação da "CESCE", enquanto entidade reclamada;

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

g) Data e lugar da reclamação.

3.º - Cabe à "CESCE", uma vez recebida a reclamação, efectuar a triagem da mesma, verificando se esta já foi objecto de apreciação pelo Serviço de Gestão de Reclamações.

4.º - Caso a reclamação ainda não tenha sido objecto da apreciação prevista no número anterior, será encaminhada para o respectivo serviço. No caso contrário, a "CESCE" reencaminha a reclamação para o Serviço de Provedoria, acompanhada, se for o caso, da posição que sobre a mesma assumiu e respectiva fundamentação.

5.º - Os contactos para efeitos de apresentação e acompanhamento das reclamações junto do Serviço de Provedoria encontram-se devidamente explicitados no Anexo que é parte integrante do presente Regulamento.

## **ARTIGO 7.º**

### **RECUSA DE ADMISSÃO E ARQUIVAMENTO DA RECLAMAÇÃO**

1.º - O Serviço de Provedoria deverá recusar a reclamação sempre que:

a) Sejam omitidos dados essenciais que inviabilizem a respectiva gestão e que não tenham sido corrigidos, apesar de o reclamante a tanto ter sido convidado;

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

c) Esta reitere reclamações anteriormente apresentadas pelo mesmo reclamante em relação à mesma matéria e que já tenham sido objecto de resposta pelo Serviço de Provedoria;

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

2.º - Sempre que a reclamação apresentada não incluir os elementos necessários para efeitos da respectiva gestão, o Serviço de Provedoria dará conhecimento desse facto ao reclamante, convidando-o a suprir a omissão.

3.º - Das reclamações liminarmente rejeitadas pelo Serviço de Provedoria, ou que sejam encaminhadas para o Serviço de Gestão de Reclamações da “CESCE”, será dado conhecimento aos reclamantes.

4.º - Sem prejuízo das informações e comunicações previstas no artigo 10.º, só pode ser arquivada uma reclamação quando:

a) A mesma não se enquadre nas competências do Serviço de Provedoria, nomeadamente, por ser estranha à actividade seguradora;

b) Passada a fase da apreciação preliminar, o Serviço de Provedoria concluir que não existem elementos bastantes para ser adoptado qualquer procedimento;

c) Se verifiquem os pressupostos da não admissão.

## **ARTIGO 8.º**

### **IMPEDIMENTOS**

Os profissionais que integram o Serviço de Provedoria não podem apreciar reclamações relativamente às quais:

a) Tenham, directa ou indirectamente, um interesse que lhes permitisse ser reclamante;

b) Seja reclamante o seu cônjuge, unido de facto, ou que viva em situação análoga à dos cônjuges, ou algum seu parente ou afim, em linha recta ou no segundo grau da linha colateral, ou quando alguma destas pessoas tenha na reclamação um interesse que lhe permita figurar nela como reclamante;

- c) Seja reclamante por si ou como representante de outra pessoa;
- d) Tenha tido intervenção na situação objecto da reclamação em qualquer outra qualidade.

## **ARTIGO 9.º**

### **PROCESSO**

1.º - O Serviço de Provedoria deverá ter em vista, na apreciação de reclamações recebidas, o princípio da celeridade, procurando encontrar soluções consensuais justas e equitativas.

2.º - O Serviço de Provedoria não está vinculado a quaisquer formalismos em matéria de organização dos processos ou da produção de provas, podendo adoptar todos os procedimentos ajustados às circunstâncias que considere apropriados para instrução processual, desde que não colidam com os direitos ou interesses legítimos das partes envolvidas.

3.º - A reclamação apenas se considera recebida, para efeitos de contagem de prazo, depois de correctamente instruída.

4.º - No âmbito das diligências probatórias, o Serviço de Provedoria poderá consultar elementos constantes dos processos e documentação existentes na "CESCE" directamente relacionados com as reclamações apresentadas, bem como qualquer outra documentação relevante para a apreciação das mesmas, com respeito pelos princípios da protecção de dados pessoais e sempre em estreita articulação com o interlocutor designado pela "CESCE".

5.º - A intervenção do Serviço de Provedoria não suspende o decurso de quaisquer prazos, nomeadamente, os de recurso contencioso.

6.º - A apreciação efectuada pelo Serviço de Provedoria nos casos concretos não poderá ser invocada em juízo, salvo acordo prévio das partes.



## **ARTIGO 10.º**

### **PRAZOS MÁXIMOS DAS INFORMAÇÕES E COMUNICAÇÕES**

1.º - O Serviço de Provedoria comunica à "CESCE" qualquer reclamação que reúna os requisitos previstos no artigo 6.º e que lhe tenha sido directamente dirigida no prazo máximo de cinco dias úteis.

2.º - O Serviço de Provedoria comunica ao reclamante, por escrito ou por outro meio de comunicação de que fique registo em suporte duradouro, no prazo máximo de trinta dias úteis, os resultados da apreciação da reclamação e respectiva fundamentação, podendo aquele prazo, em casos de excepcional complexidade, ser alargado para quarenta e cinco dias úteis.

3.º - O Serviço de Provedoria comunica, igualmente, à "CESCE", no prazo referido no número anterior, os resultados da apreciação da reclamação.

4.º - Nos casos em que a apreciação da reclamação feita pelo Serviço de Provedoria seja total ou parcialmente favorável ao reclamante, a "CESCE" comunica ao Serviço de Provedoria, no prazo máximo de vinte dias úteis, se aceita acolher o resultado da apreciação efectuada.

5.º - O Serviço de Provedoria informa o reclamante, no prazo máximo de cinco dias úteis, por escrito ou por outro meio de comunicação de que fique registo em suporte duradouro, qual a posição da "CESCE" transmitida nos termos do número anterior.

## **ARTIGO 11.º**

### **RECOMENDAÇÕES**

1.º - Cabe ao Serviço de Provedoria efectuar as recomendações à "CESCE" que venham a ser consideradas necessárias.

2.º - As recomendações devem ser dirigidas ao Conselho de Administração da

“CESCE” e não têm carácter vinculativo.

## **ARTIGO 12.º**

### **RELACIONAMENTO DO SERVIÇO DE PROVIDORIA COM A “CESCE”**

1.º - A “CESCE” nomeará junto do Serviço de Provedoria um Interlocutor, a quem cabe estabelecer todas as ligações entre aquela e o Serviço de Provedoria.

2.º - O Interlocutor deve fornecer ao Serviço de Provedoria todas as informações e documentos relativos à reclamação apresentada que seja solicitada, devendo facilitar os contactos com outros serviços ou colaboradores da “CESCE”.

3.º - As comunicações entre o Serviço de Provedoria e a “CESCE” efectuam-se, preferencialmente, através de meios electrónicos de comunicação de dados.

## **ARTIGO 13.º**

### **REPORTE PONTUAL RELATIVO AO PROVIDOR**

1.º - No prazo máximo de 10 dias úteis após a data de início de actividade do Provedor do Cliente, a “CESCE” comunica à ASF a informação sobre a identidade do mesmo, acompanhada dos seguintes elementos:

- a) *Curriculum vitae* do Provedor do Cliente;
- b) Declaração do Provedor do Cliente que ateste, sob compromisso de honra, que o mesmo não se encontra em situação de conflito de interesses e que se compromete a comunicar à ASF qualquer alteração dessa circunstância.

2.º - Quaisquer alterações que se verifiquem quanto aos elementos previstos no número anterior serão comunicadas pela “CESCE” 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 14.º**

##### **REPORTE REGULAR RELATIVO À APRECIÇÃO DE RECLAMAÇÕES PELO PROVEDOR**

1.º - Até ao final do mês de Janeiro de cada ano, o Provedor remeterá à ASF e à “CESCE” a informação a divulgar relativamente a cada recomendação apresentada durante o ano anterior, a qual deve conter, de forma clara e sucinta, os seguintes elementos:

- a) Designação da "CESCE, enquanto entidade reclamada;
- b) Objecto da reclamação;
- c) Recomendação;
- d) Menção do acolhimento ou não de cada recomendação pela "CESCE",

e respectiva fundamentação.

2.º - Caso o Provedor não haja emitido qualquer recomendação durante o ano, deve prestar essa informação à ASF até à data indicada no número anterior.

3.º - As comunicações previstas nos números anteriores são realizadas através do Portal ASF residente em [www.asf.com.pt](http://www.asf.com.pt).

“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**

## **CONTACTOS DO PROVEDOR DO CLIENTE DESIGNADO PELA “CESCE”**

- Dr. Alberto de Castro Abreu, Avenida D. João IV, Edifício D. João, 187, 2º Andar,  
Sala 27, 4810-531 Guimarães
- Telefone: 253 418 675.
- Correio electrónico: [provedoria@cesce.es](mailto:provedoria@cesce.es).