

Regulamento de funcionamento aplicável á gestão de reclamações dos tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados da Atradius Crédito y Caución S.A. de Seguros y Reaseguros (Sucursal em Portugal).

Índice

Artigo 1º. Objecto, âmbito de aplicação e aprovação	2
Artigo 2º. Departamento de Atenção ao Cliente e Nomeação do seu Responsável	2
Artigo 3º. Legitimidade para apresentar Reclamações	3
Artigo 4º. Definição de Reclamação	3
Artigo 5º. Apresentação de Reclamações	4
Artigo 6º. Questões submetidas ao conhecimento do Departamento de Atenção ao Cliente	4
Artigo 7º. Admissão e tramitação da Reclamação	5
Artigo 8º. Tramitação interna da Reclamação	6
Artigo 9º. Conclusão da gestão e notificação	6
Artigo 10º. Reporte ao Instituto de Seguros de Portugal	6
Anexo: Modelo de apresentação de Reclamações	8

Artigo 1º. Objecto, âmbito de aplicação e aprovação

1. O presente regulamento visa estabelecer as normas de funcionamento aplicáveis à gestão de reclamações, tais como estas são definidas pela Norma Regulamentar nº10/2009-R, de 25 de Junho, do Instituto de Seguros de Portugal, apresentadas pelos tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados da Sucursal em Portugal da Atradius Crédito y Caución S.A. de Seguros y Reaseguros.
2. Compete ao Conselho de Administração a aprovação do regulamento de gestão de reclamações e das suas eventuais modificações.
3. O presente regulamento e suas eventuais modificações será comunicado de forma eficaz a toda a Companhia e estará permanentemente acessível na intranet ou em outro meio de divulgação interno.

Artigo 2º. Departamento de Atenção ao Cliente e Nomeação do seu Responsável

1. Departamento de Atenção ao Cliente

- a) O presente regulamento regula a actuação no território de Portugal do Departamento de Atenção ao Cliente que, de forma autónoma em relação a outros Departamentos e Unidades funcionais da Companhia, deverá apreciar e dar o devido tratamento às reclamações apresentadas, sendo o ponto centralizado de recepção e resposta das mesmas;
- b) No cumprimento das suas funções deverá gerir sempre de forma imparcial, célere e eficiente os processos relativos às reclamações apresentadas;
- c) Para além de outros deveres e obrigações constantes deste regulamento, o Departamento de Atenção ao Cliente tem o especial dever de colaboração com o Provedor do Cliente nomeado pela Companhia.

2. Responsável pelo Departamento de Atenção ao Cliente

A nomeação do Responsável pelo Departamento de Atenção ao Cliente far-se-á por decisão do “Consejero Delegado”, recaindo a nomeação sobre colaborador idóneo e com as qualificações profissionais adequadas, sendo o seu mandato conferido por tempo indeterminado e até que se acorde na cessação das respectivas funções.

3. Elegibilidade e incompatibilidades.

- a) De forma a se assegurar a gestão imparcial das reclamações, não poderá ser nomeado Responsável pelo Departamento de Atenção ao Cliente quem realize simultaneamente funções nos seguintes Departamentos:
 - Departamento Comercial;
 - Departamento de Marketing;
 - Departamento de Riscos;
 - Departamento de Sinistros.

- b) O Responsável pelo Departamento de Atenção ao Cliente cessará as suas funções quando ocorra alguma das causas de inelegibilidade anteriormente referidas.

4. Especiais Obrigações do Responsável pelo Departamento de Atenção ao Cliente

- a) O Responsável deverá assegurar que a gestão das reclamações apresentadas é sempre realizada de forma imparcial;
- b) Para além das demais tarefas que lhe caibam, tem o Responsável pelo Departamento de Atenção ao Cliente a especial incumbência de ser:
- O interlocutor privilegiado para os contactos com o Provedor do Cliente nomeado pela Companhia;
 - O Interlocutor privilegiado para efeitos do contacto com o Instituto de Seguros de Portugal, no âmbito da gestão de reclamações e de resposta a pedidos de informação ou esclarecimento.

Artigo 3º. Legitimidade para apresentar Reclamações

Qualquer Tomador, Segurado ou Beneficiário de Apólice emitida pela Companhia em Portugal, tem legitimidade para apresentar perante esta Reclamações.

Artigo 4º. Definição de Reclamação

1. Para efeitos do presente Regulamento, será considerada **Reclamação** a manifestação de discordância em relação a posição assumida pela Companhia ou de insatisfação em relação aos serviços prestados por esta, bem como qualquer alegação de eventual incumprimento, apresentada por Tomadores de seguros, Segurados, Beneficiários ou terceiros lesados.
2. Não se inserem no conceito de reclamação as declarações que integram o processo de negociação contratual, as comunicações inerentes ao processo de regularização de sinistros e eventuais pedidos de informação ou esclarecimento. Assim, não serão consideradas Reclamações a serem tratadas pelo Departamento de Atenção ao Cliente as seguintes comunicações:
 - a) As petições formuladas por Tomador, Segurado ou Beneficiário que solicitem a reconsideração ou revisão da decisão adoptada pela Companhia, dirigida à própria Sucursal ou Departamento que emanou a mesma;
 - b) As comunicações que demonstrem desconformidade com decisões reservadas à Companhia, como a fixação de Classificação Creditícia;
 - c) As comunicações derivadas de incidências ou anomalias ocasionais nos serviços “On Line” associados a uma Apólice subscrita, correspondentes a serviços prestados pela Companhia, ou interrupções desses serviços que ocorram de forma controlada e dada a conhecer previamente ao cliente, desde que o cliente tenha à sua disposição outros meios idóneos para a gestão da Apólice.

Artigo 5º. Apresentação de Reclamações

1. A apresentação de reclamações deverá ser realizada por escrito, pessoalmente ou por representação, devidamente acreditada, mediante impresso próprio colocado à disposição dos clientes, nomeadamente através do sitio da Internet da Companhia, e cujo modelo constitui anexo do presente regulamento.
2. As reclamações poderão ser apresentadas em qualquer dos escritórios da Companhia ou através de meios informáticos, electrónicos ou telemáticos, com assinatura electrónica. A direcção de correio electrónico para o qual deverão ser dirigidas as reclamações apresentadas através de meios informáticos, electrónicos ou telemáticos é departamentodeatencaoaocliente@creditoencaucion.pt
3. Não obstante, a Companhia também admitirá para gestão as comunicações escritas em que se expresse vontade clara de apresentar reclamação, desde que as mesmas reúnam os seguintes requisitos mínimos:
 - a) Identificação completa do reclamante incluindo o número de documento de identificação e, caso aplicável, da pessoa que o represente, desde que se comprove a representação por qualquer meio de acreditação admitido em direito;
 - b) Referência à qualidade do reclamante, designadamente de tomador de seguro, segurado ou beneficiário ou da pessoa que o represente;
 - c) Dados do contacto do reclamante e, caso aplicável, da pessoa que o represente;
 - d) Identificação da Apólice a que respeita a reclamação;
 - e) Descrição dos factos que motivam a reclamação, com identificação dos intervenientes e da data em que os factos ocorreram, excepto se for manifestamente impossível.
 - f) Se for o caso, cópia de todos os documentos que acreditam a posição do reclamante;
 - g) Identificação da Sucursal, Departamento ou Agente, se a reclamação tiver como causa a sua actuação;
 - h) O pedido que formula ao Departamento de Atenção ao Cliente;
 - i) Data e local da Reclamação e assinatura do reclamante ou do seu representante.

Artigo 6º. Questões submetidas ao conhecimento do Departamento de Atenção ao Cliente

1. O Departamento de Atenção ao Cliente conhecerá de todas as Reclamações apresentadas por pessoas singulares ou colectivas legitimadas para reclamar, desde que obcecam aos requisitos mínimos enunciados no artigo anterior.

2. Só não serão admitidas as Reclamações apresentadas quando ocorra uma das seguintes situações:
- a) Quando tenha já decorrido um prazo superior a dois anos desde que o reclamante teve conhecimento do(s) facto(s) que motivem a reclamação ou, se for o caso, se já estiverem decorridos os prazos legais ou contratuais de prescrição ou caducidade para o exercício do direito reclamado;
 - b) Quando sejam omissos dados essenciais que inviabilizem a respectiva gestão e que não tenham sido corrigidos nos termos do número 2 do artigo 7º;
 - c) Quando 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. Sempre que tenha conhecimento de que a matéria objecto de uma reclamação se encontra pendente de resolução de litígio por parte de órgãos arbitrais ou judiciais, a Companhia de imediato encerrará o processo da gestão da reclamação;
 - d) Quando as reclamações reiterem reclamações que sejam apresentadas pelo mesmo reclamante em relação à mesma matéria e que já tenham sido objecto de resposta pela Companhia;
 - e) Quando a reclamação não tiver sido apresentada de boa fé ou o respectivo conteúdo for qualificado como vexatório;
 - f) Quando as reclamações digam respeito a Apólices cujas operações sejam garantidas pelo Estado Português.

Artigo 7º. Admissão e tramitação da Reclamação

1. Recebida comunicação escrita em que se expresse vontade clara de apresentar Reclamação, o Departamento de Atenção ao Cliente analisará se a mesma reúne os requisitos mínimos estabelecidos no artigo 5º nº 3, necessários para a sua normal gestão.
2. Sempre que a reclamação apresentada não inclua os elementos necessários para efeitos da respectiva gestão, designadamente quando não se concretize o motivo da Reclamação, o Departamento de Atenção ao Cliente dará conhecimento desse facto ao reclamante, por escrito ou por outro meio de comunicação de que fique registo em suporte duradouro, convidando-o a suprir a omissão num prazo máximo de dez dias naturais, período durante o qual se suspendem os prazos referidos no Artigo 9º. Nessa comunicação advertir-se-á o reclamante que, caso não se receba resposta nesse prazo, a Companhia não admitirá a gestão da reclamação.
3. Quando uma Reclamação não seja admitida nos termos do nº 2 do artigo anterior, invocando a inobservância dos requisitos de admissibilidade pré-definidos, o Departamento de Atenção ao Cliente dará conhecimento desse facto ao reclamante, fundamentando a não admissão. Tal comunicação dever ser efectuada por escrito ou por outro meio de comunicação de que fique registo em suporte duradouro.

Artigo 8º. Tramitação interna da Reclamação

1. Admitida a gestão da Reclamação, o Departamento de Atenção ao Cliente elaborará um relatório que, acompanhado de toda a documentação de suporte, remeterá ao Departamento ou Sucursal cuja actuação esteja em causa e do qual remeterá cópia à Unidade de Assessoria Legal e Contencioso para que a mesma emita relatório jurídico sobre o tema da Reclamação.
2. Sem prejuízo do estabelecido no número anterior, durante a tramitação dos processos de Reclamação, o Departamento de Atenção ao Cliente poderá solicitar do Reclamante ou dos distintos departamentos ou serviços da Companhia, quantos dados, esclarecimentos, relatórios ou elementos de prova que considere pertinentes para poder tomar a sua decisão.
3. A resposta das várias unidades internas ao Departamento de Atenção ao Cliente deverá ser efectuada num prazo máximo de 7 dias a contar desde o momento da petição, salvo se o Departamento de Atenção ao Cliente expressamente indicar que necessita da resposta num período mais curto.

Artigo 9º. Conclusão da gestão e notificação

1. O processo de gestão de uma Reclamação finalizará num prazo máximo de vinte dias naturais, contados desde a data da respectiva recepção.
2. Nos casos em que as reclamações revistam especial complexidade o prazo máximo para gestão da reclamação será de 30 dias.
3. O prazo referido nos números anteriores suspender-se-ão durante o período em que se aguarde a supressão das omissões constantes da Reclamação, conforme o previsto no Artigo 7º.
4. O Departamento de Atenção ao Cliente deverá informar o Reclamante, de forma fundamentada por escrito ou por outro meio de comunicação de que fique registo em suporte duradouro, quando tal seja previsível, sobre a impossibilidade de observar os prazos definidos neste Artigo para a gestão de reclamações.
5. A resposta dada ao Reclamante pelo Departamento de Atenção ao Cliente deverá ser completa, transmitindo o resultado da apreciação da reclamação através de linguagem clara e perceptível, devidamente fundamentada, nomeadamente com recurso à Legislação vigente e às boas práticas e usos do sector segurador. A resposta deverá ser efectuada por escrito ou por outro meio de comunicação de que fique registo em suporte duradouro, bem como do comprovativo da recepção da mesma pelo reclamante.

Artigo 10º. Reporte ao Instituto de Seguros de Portugal

1. Reporte Pontual

- a) No prazo máximo de 10 dias após a data de implementação do Departamento de Atenção ao Cliente, responsável pela gestão de reclamações, a Companhia deverá informar o Instituto de Seguros de Portugal, de forma sumária, sobre o modo como essa função autónoma foi instituída e implementada, bem como comunicar a identificação do ponto centralizado de recepção e resposta e respectivos dados de contacto.

- b) No prazo máximo de 10 dias após a data da respectiva nomeação, a Companhia deve disponibilizar ao Instituto de Seguros de Portugal os dados de contacto do Responsável pelo Departamento de Atenção ao Cliente, enquanto Interlocutor privilegiado para efeitos do contacto com esse Instituto, no âmbito da gestão de reclamações e de resposta a pedidos de informação ou esclarecimento.
- c) Quaisquer alterações que se verifiquem quanto aos elementos previstos nas alíneas anteriores devem ser comunicadas pela Companhia ao Instituto de Seguros de Portugal no prazo máximo de 10 dias após a data da respectiva ocorrência.

2 Reporte regular

O Responsável pelo Departamento de Atenção ao Cliente remeterá anualmente ao Instituto de Seguros de Portugal, até ao final do mês de Fevereiro, 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 objecto da reclamação;
 - iii) Prazos médios de resposta;
 - iv) Sentido da resposta ao reclamante;
 - 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.

Anexo ao regulamento de funcionamento aplicável à gestão de reclamações dos tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados da Atradius Crédito y Caución S.A. de Seguros y Reaseguros (Sucursal em Portugal).

Modelo de Apresentação de Reclamações

Ao **Departamento de Atenção ao Cliente** da Atradius Crédito y Caución S.A. de Seguros y Reaseguros (Sucursal em Portugal),
Prc. do Bom Sucesso , 61, 6º Escritório 609, 4150-146 Porto.

Fax: 00351 22 605 16 19

Nome:

Na qualidade de*:

Empresa reclamante:

NIF:

Sede:

Nº Telefone:

Nº Fax:

E-mail:

Apólice Nº:

Tipo de Seguro:

Qualidade do Reclamante: Tomador Segurado Beneficiário

Descrição dos factos que motivam a reclamação:

Sucursal, Departamento ou Agente, se a reclamação tiver como causa a sua actuação:

Qual o resultado que pretende obter com a apresentação da Reclamação:

Documentos que junta:

O Reclamante declara que a matéria objecto de reclamação não esta a ser apreciada no âmbito de qualquer procedimento administrativo, arbitral ou judicial.

_____ a _____ de _____ de 20____

Assinatura: _____

(*) No caso de representante, deve a reclamação ser acompanhada de procuração que acredite a representação.