

**Regulamento de funcionamento aplicável ao  
provedor do cliente referente 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).**

Índice

Artigo 1º. Objecto da função .....	2
Artigo 2º. Estrutura, estatuto e mandato .....	2
Artigo 3º. Funções .....	3
Artigo 4º. Definição de reclamação .....	3
Artigo 5º. Dever de comunicação e divulgação .....	5
Artigo 6º. Relatório anual .....	5
Artigo 7º. Dados de contacto .....	5

## **Artigo 1º. Objetivo da função**

1. Com o objectivo de garantir, de forma justa, isenta e eficaz, a maior qualidade nos serviços prestados pela Sucursal em Portugal da Atradius Crédito y Caución S.A. de Seguros y Reaseguros, perante reclamações ou queixas apresentadas pelos tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, é instituída a função de provedor do Cliente, dando cumprimento ao previsto no artigo 158º da Lei nº147/2015 de 9 de Setembro e da Norma Regulamentar nº2/2013-R, de 10 de Janeiro, da qual faz parte integrante a Norma Regulamentar nº10/2009-R, de 25 de Junho, da Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões.

## **Artigo 2º. Estrutura, estatuto e mandato**

- 2.1 O Provedor do Cliente será um cidadão de comprovada reputação profissional, integridade e independência e será nomeado pelo Conselho de Administração.
- 2.2 O Provedor do Cliente será nomeado por mandato de duração de 1 ano, renovável por iguais períodos se nenhuma das partes o denunciar com 30 dias de antecedência sobre o final do prazo.
- 2.3 São incompatíveis com as funções de Provedor do Cliente, para além das especificadas no artigo 12º da Norma Regulamentar 10/2009-R da ASP, as seguintes situações:
  - O exercício de quaisquer outras funções em outras Companhias de Seguros;
  - O exercício de funções em empresas de mediação de seguros ou de prestação de serviços de peritagem;
  - O exercício de funções que, por qualquer outra razão, possam por em causa a independência a que está obrigado como Provedor do Cliente da Sucursal em Portugal da Atradius Crédito y Caución S.A. de Seguros y Reaseguros.
- 2.4 O Provedor do Cliente cessa as suas funções no final do mandato, conforme previsto no nº2.2 anterior, e só poderá cessar a meio de cada mandato nas seguintes situações:
  - morte ou impossibilidade permanente;
  - incompatibilidade superveniente;
  - a pedido expresso do Provedor;
  - acordo entre as partes;
  - incumprimento gravoso e reiterado das obrigações legais e regulamentares.
- 2.5 O Provedor do Cliente tem poderes meramente consultivos e a sua intervenção, bem como as suas decisões, em nada afectam o direito de recurso aos Tribunais ou a outros mecanismos de resolução extrajudicial ou judicial de litígios.
- 2.6 O Provedor do Cliente disporá de um interlocutor privilegiado junto da Companhia, funcionário da Sucursal em Portugal da Atradius Crédito y Caución S.A. de Seguros y Reaseguros, que servirá de ponto de contacto com o Provedor e com as entidades de supervisão respectivas.

## **Artigo 3º. Funções**

- 3.1 As funções do Provedor do Cliente concretizam-se na apreciação das reclamações de tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, relativos a atos ou omissões da Sucursal em Portugal da Atradius Crédito y Caución S.A. de Seguros y Reaseguros.
- 3.2 O Provedor do Cliente só deverá pronunciar-se sobre as reclamações que já tenham sido abordadas no âmbito do processo de gestão de reclamações da empresa, não estando o reclamante satisfeito com a solução apresentada.
- 3.3 O Provedor do Cliente não tem poderes para revogar ou alterar as decisões da Sucursal em Portugal da Atradius Crédito y Caución S.A. de Seguros y Reaseguros, cumprindo-lhe apenas fazer recomendações, sem carácter vinculativo, ao Conselho de Administração ou aos diferentes departamentos da Companhia.
- 3.4 No exercício das suas funções, o Provedor do Cliente tem o direito de exigir da Companhia toda a documentação necessária para a correta apreciação da reclamação em apreço.
- 3.5 O Provedor do Cliente tem poderes para fazer sugestões genéricas à Companhia de melhorias que entenda benéficas, sempre que chegue a tais conclusões no âmbito de uma apreciação concreta.
- 3.6 O Provedor do Cliente ainda poderá ser consultado pela Companhia sobre qualquer assunto relacionado com as suas atribuições e competências.

## **Artigo 4º. Definição de Reclamação**

- 4.1 São consideradas elegíveis para efeitos de apresentação ao Provedor do Cliente as reclamações dos tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados às quais não tenha sido dada resposta pela Companhia no prazo máximo de 20 dias contados a partir da data da respectiva recepção ou quando, tendo sido dada uma resposta nesse prazo, o reclamante discorde do sentido da mesma, prorrogando-se o prazo máximo para 30 dias nos casos que revistam especial complexidade.
- 4.2 O Provedor do Cliente deverá contactar os serviços da Companhia, para apurar se a reclamação em causa já foi ou não apreciada pela Gestão de Reclamações da Companhia, como impõe o regulamento.
- 4.3 Caso não tenha sido apreciada, deverá o referido serviço proceder a essa apreciação e dar conhecimento do resultado da mesma ao Provedor do Cliente, que informará o reclamante do envio que fez para os serviços da Companhia, de acordo com o presente Regulamento.
- 4.4 Caso já tenha sido apreciada, deverá o referido serviço devolver a reclamação ao Provedor, no prazo máximo de 5 dias úteis, acompanhada da posição que a Companhia assumiu sobre a mesma.

- 4.5 As reclamações deverão ser apresentadas, por escrito, e deverão conter:
- identificação do reclamante;
  - qualidade em que reclama (tomador, segurado, beneficiário ou terceiro lesado);
  - identificação do contrato de seguro em causa ou do sinistro;
  - morada e meios de contatos escritos (e-mail);
  - explicação clara e fundamentada dos factos que sustentam a reclamação.
- 4.6 As reclamações serão sempre merecedoras de apreciação, exceto nas seguintes situações de rejeição liminar:
- sejam manifestamente carecidas de qualquer fundamento;
  - sejam de conteúdo vexatório ou manifestamente caracterizadas de má-fé;
  - sejam apresentadas pelo mesmo reclamante e sobre as quais o Provedor do Cliente já se tenha pronunciado;
  - não estejam abrangidas pelo âmbito das competências do Provedor do Cliente;
  - não respeitem os requisitos de identificação descritos no ponto 4.5;
  - não se inserem no conceito de reclamação, as declarações que integram o processo de negociação contratual, as interpelações para cumprimento de deveres legais ou contratuais, as comunicações inerentes ao processo de regularização de sinistros e eventuais pedidos de informação ou esclarecimento;
- 4.7 Sempre que tenha conhecimento de que a matéria objecto da reclamação se encontra pendente de resolução de litígio por parte de órgãos arbitrais ou judiciais, o Provedor do Cliente pode abster-se de dar continuidade à respectiva apreciação.
- 4.8 As reclamações que foram liminarmente rejeitadas será dado conhecimento desse facto aos reclamantes, no prazo máximo de 5 dias, exceto nas situações em que a falta de elementos de contacto não o permita.
- 4.9 O resultado da apreciação das reclamações aceites deverá ser comunicado, por escrito, ao reclamante no prazo máximo de 30 dias a contar da sua receção pelo Provedor do Cliente, prorrogando-se esse prazo máximo para 45 dias para situações de especial complexidade.
- 4.10 Nos prazos referidos no número anterior, o Provedor do Cliente deverá também comunicar o resultado da sua apreciação à Companhia, incluindo as suas recomendações sobre a reclamação, caso existam.
- 4.11 A Companhia deverá informar o Provedor do Cliente, no prazo máximo de 20 dias, quanto ao acolhimento ou não das recomendações por ele efectuadas.
- 4.12 O Provedor do Cliente deverá informar o reclamante, em papel ou qualquer outro suporte duradouro acessível ao último, da decisão da Companhia prevista no número anterior, no prazo máximo de 15 dias a contar da receção da comunicação efectuada pela Companhia.
- 4.13 A apresentação de reclamações junto do Provedor do Cliente não acarretará qualquer custo ou encargo para os reclamantes, com a exceção inerente ao envio das mesmas.

## **Artigo 5º. Deveres de Comunicação e Divulgação**

- 5.1 A Companhia garante que o Provedor do Cliente divulgue as suas recomendações no sítio da Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões na Internet.
- 5.2 As recomendações divulgadas nos termos dos números anteriores são conservadas no meio utilizado para a respectiva divulgação por um período mínimo de 3 anos.

## **Artigo 6º. Relatório Anual**

- 6.1 O Provedor do Cliente elaborará um Relatório anual até ao final de 31 de Janeiro de cada ano, que deverá conter a informação referente às reclamações recebidas, diligências por si efectuadas, às recomendações proferidos e ao seu acolhimento ou não pela Companhia, 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 de reclamação;
    - iii) prazos médios e máximos 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.
- 6.2 O referido relatório será enviada até à data referida no ponto anterior para a Companhia e para ASP, através da utilização do Portal ASF residente em [www.asf.com.pt](http://www.asf.com.pt)

## **Artigo 7º. Dados de contacto**

Os elementos de contacto do Provedor do Cliente para Sucursal em Portugal da Atradius Crédito y Caución S.A. de Seguros y Reaseguros, são:

Provedor do Cliente  
Dr. Luís Rodrigues  
Campo Grande, 28, 6ºA  
1700-093 Lisboa  
T: 21 796 97 12  
F: 21 793 89 73  
Email: [provedordocliente.cyc@mail.com](mailto:provedordocliente.cyc@mail.com)

