

**REGULAMENTO DO SERVIÇO DE DEFESA DO SEGURADO DE  
CAJA DE SEGUROS REUNIDOS,  
COMPAÑÍA DE SEGUROS Y REASEGUROS, S.A. - CASER**

**PREÂMBULO**

A Lei 44/2002, de 22 de novembro, de Medidas de Reforma do Sistema Financeiro, e a Lei 35/2003, de 4 de novembro, de Instituições de Investimento Coletivo, a fim de defender os clientes das entidades financeiras, estabelecem a implantação obrigatória de um Serviço de Atendimento ao Cliente e o possível estabelecimento da figura do Defensor do Cliente. Obrigação igualmente indicada na Lei 20/2015, de 14 de julho, de Ordenação, Supervisão e Solvência das Entidades Seguradoras e Resseguradoras, onde se estabelece que as entidades devem dispor de um departamento ou serviço de atendimento ao cliente encarregue de atender e resolver as queixas e reclamações.

Na Caja de Seguros Reunidos, Compañía de Seguros y Reaseguros S.A. (daqui em diante, CASER) entendemos que a forma mais eficaz de resolver as queixas e reclamações dos nossos clientes é atuar com a maior proximidade relativamente aos mesmos, através do estudo e processamento dos expedientes pelo Serviço de Defesa do Segurado (daqui em diante, S.D.A.), que se configura como um departamento autónomo e independente, que possui experiência e se adapta aos requisitos estabelecidos pela legislação vigente.

A Ordem ECO 734/2004, de 11 de março, estabelece a obrigação de que cada entidade ou grupo aprove um Regulamento para a Defesa do Cliente que determine e regule a atividade do Departamento ou Serviço de Atendimento ao Cliente. Portanto, este Regulamento nasce com o intuito de melhorar as relações dos clientes com a CASER, tentando oferecer um serviço que solucione as queixas e reclamações da forma mais eficiente e satisfatória possível.

**DISPOSIÇÕES GERAIS**

**Artigo 1 - Objeto e âmbito de aplicação**

O presente documento regula a atividade do Serviço de Defesa do Segurado de CASER, em conformidade com o disposto na ORDEM ECO/734/2004, de 11 de março, sobre os departamentos e serviços de atendimento ao cliente e de defensor do cliente das entidades financeiras, bem como na Lei 7/2017, de 2 de novembro, relativa à resolução alternativa de litígios em matéria de consumo, e foi aprovado pelo seu Conselho de Administração.

**Artigo 2 – Serviço de Defesa do Segurado da CASER**

A CASER é uma companhia autorizada pela Direção-Geral de Seguros e Fundos de Pensões e, em conformidade com o estabelecido no artigo 4.1 da referida Ordem ECO 734/2004, esta Entidade dispõe de um serviço especializado de atendimento ao cliente, denominado Serviço de Defesa do Segurado, com sede em Avda. de Burgos, 109, Madrid, 28050, com o seguinte endereço de e-mail: [defensa-asegurado@caser.es](mailto:defensa-asegurado@caser.es)

Todas as áreas da companhia têm o dever de fornecer ao Serviços de Defesa do Segurado todas as informações solicitadas relativas ao exercício das suas funções.

Em vista das suas próprias resoluções e dos critérios e relatórios emitidos pelo Serviço de Reclamações da Direção-Geral de Seguros e Fundos de Pensões, o S.D.A. vai realizar as recomendações e estabelecer os critérios gerais de atuação destinados a diminuir o número de reclamações e a melhorar o serviço para os utilizadores, supervisionando a aplicação das recomendações indicadas, depois de estas serem aceites.

### **Artigo 3 - Alterações do Regulamento**

As alterações do presente Regulamento devem ser submetidas à aprovação do Conselho de Administração da Entidade ou da sua Comissão Delegada.

## **SERVIÇO DE DEFESA DO SEGURADO**

### **Artigo 4 - Designação de Titular**

#### **1. Designação e cessação.**

A designação e cessação do titular do S.D.A. será adotada por acordo do Conselho de Administração da Entidade e será comunicada ao Serviço de Reclamações da Direção Geral de Seguros e Fundo de Pensões.

#### **2. Duração.**

O mandato será por tempo indefinido.

#### **3. Inelegibilidade e Incompatibilidade.**

O titular do S.D.A. deverá cumprir os requisitos de idoneidade, compatibilidade e limitações estabelecidos na Ordem Ministerial ECO 734/2004. Não pode ser titular do S.D.A. quem realizar simultaneamente funções na área comercial, de marketing, de subscrição ou de processamento de sinistros. Também não poderá exercer o cargo quem estiver incapacitado para o exercício do comércio, em conformidade com o estabelecido na legislação vigente.

O titular cessa o exercício das suas funções quando, após a sua designação, incorrer em qualquer das causas de inelegibilidade e incompatibilidade anteriormente indicadas.

### **Artigo 5 - Apresentação da queixa ou reclamação**

A apresentação da queixa ou da reclamação pode ser efetuada, sempre por escrito, pessoalmente ou através de representação acreditada, em qualquer dos escritórios da CASER, ou por meios informáticos, eletrónicos ou telemáticos, desde que esses meios permitam a leitura, impressão e conservação dos documentos. No site da CASER, [www.caser.es](http://www.caser.es), é disponibilizado um link para a apresentação de queixas e reclamações.

A CASER terá, nos seus escritórios, impressos para a apresentação de queixas e reclamações. No entanto, a CASER admitirá apenas as queixas e reclamações que reúnam os requisitos indicados em seguida:

- Identificação do reclamante: nome e apelidos, endereço e Cartão de Cidadão. Caso utilize um representante, deverá acreditar a representação que ostente.
- Identificação da apólice relativamente à qual se formula queixa ou reclamação.
- Causas que motivam a queixa ou reclamação, podendo fornecer, se for o caso, cópia de todos os documentos que confirmem a sua posição.
- Identificação da delegação, escritório, área ou Mediador de que se trata, se a queixa ou reclamação se deve à sua atuação.
- Solicitação concreta que apresenta ao S.D.A.
- Indicação de que o reclamante não tem conhecimento de que a queixa ou reclamação esteja a ser tratada através de um procedimento administrativo, arbitral ou judicial.
- Localidade, data e assinatura.

Em qualquer caso, o S.D.A. da CASER vai acusar a receção por escrito, deixando registo da data de apresentação para efeitos do cômputo do prazo máximo de terminação. Se a queixa ou reclamação se apresentar através do link que para o efeito está disponível no site da CASER, será emitida uma confirmação de receção automática a partir do próprio site, que o reclamante pode guardar.

#### **Artigo 6 - Pessoas legitimadas para reclamar**

Podem apresentar queixas ou reclamações os tomadores, segurados, beneficiários, terceiros prejudicados e beneficiários de planos de pensões de emprego e associados ou os sucessores de qualquer dos anteriores.

#### **Artigo 7 - Questões submetidas ao conhecimento do S.D.A.**

O S.D.A. deve conhecer as queixas e reclamações apresentadas por pessoas singulares ou coletivas, utilizadores de seguros e partícipes ou beneficiários de planos de pensões de emprego e associados da CASER, quando estiverem legitimadas para tal, em conformidade com o exposto no artigo 6 e quando as mesmas se referirem a interesses e direitos legalmente reconhecidos relacionados com as suas operações de seguros e planos de pensões de emprego e associados, sejam derivadas dos próprios contratos, da legislação de transparência e proteção dos clientes ou das boas práticas e usos.

Da mesma forma, o S.D.A., de acordo com a legislação vigente de Mediação de Seguros e Resseguros Privados, deve atender e resolver as queixas e reclamações que os clientes da CASER podem apresentar relativamente à atuação dos seus agentes, nos termos estabelecidos pela legislação sobre proteção do cliente de serviços financeiros.

Essas queixas ou reclamações podem ser apresentadas durante os dois anos seguintes a partir do momento em que o cliente teve conhecimento dos factos causantes das mesmas.

A este respeito, entende-se por:

- **QUEIXAS:** As referidas ao funcionamento dos serviços financeiros prestados aos utilizadores pela CASER relativas a demoras, desatendimentos ou qualquer outro tipo de atuação semelhante no seu funcionamento.
- **RECLAMAÇÕES:** As apresentadas pelos utilizadores de serviços financeiros que manifestem, com a pretensão de obter a restituição do seu interesse ou direito, factos concretos referidos a ações ou omissões da CASER que pressuponham, para quem as formula, um prejuízo para os seus interesses ou direitos por incumprimento dos contratos, da legislação de transparência e proteção dos clientes ou das boas práticas e usos financeiros.

Não serão admitidas as queixas e reclamações se se verificar algum dos seguintes pressupostos:

1. Se forem omitidos dados essenciais para o processamento não corrigíveis, incluídos os pressupostos em que o motivo da queixa ou reclamação não seja especificado.
2. Se decorreu um prazo superior a dois anos desde que o cliente teve conhecimento dos factos causantes da queixa ou reclamação ou, se for o caso, se prescreveu a ação para reclamar judicialmente, se essa prescrição for anterior aos dois anos.
3. Se relativamente aos mesmos factos se está a levar a cabo causa civil ou penal perante a jurisdição ordinário, perante uma instância administrativa ou através de arbitragem. Se for apresentado um recurso ou alguma ação for levada a cabo perante os órgãos judiciais, administrativos ou arbitrais, a queixa ou reclamação será imediatamente arquivada.
4. Se se pretende tratar como queixa ou reclamação recursos ou ações distintos cujo conhecimento seja da competência dos órgãos administrativos, arbitrais ou judiciais, ou a mesma se encontrar em processamento ou pendente de resolução ou litígio, ou o assunto tiver sido solucionado nessas instâncias.
5. Se os factos, motivos e solicitações detalhados na queixa ou reclamação não se referirem a operações concretas ou não sejam apresentados pelas pessoas legitimadas para o fazer, de acordo com o artigo 6 do presente Regulamento, e desde que essas queixas e reclamações não se refiram aos seus interesses e direitos legalmente reconhecidos, sejam estes derivados dos contratos, da legislação de transparência e proteção dos clientes ou das boas práticas e usos financeiros.
6. Se forem formuladas queixas ou reclamações que reiterem outras anteriores já resolvidas, apresentadas pelo mesmo cliente relativamente aos mesmos factos.

### **Artigo 8 - Admissão para processamento**

Recebida a queixa ou reclamação no S.D.A., este vai analisar se reúne os requisitos estabelecidos no artigo 5, necessários para o seu processamento.

No pressuposto de faltar algum dos requisitos detalhados no referido artigo, será solicitado por escrito ao reclamante que, no prazo de dez dias naturais, corrija o erro, alertando-o de que o prazo de um mês de que a entidade dispõe para resolver é interrompido até transcorrer o de correção e que, caso não receba resposta, a queixa ou reclamação será arquivada.

Quando forem produzidos erros ou defeitos não corrigíveis, forem apresentadas queixas ou reclamações excluídas do conhecimento do S.D.A. ou que reiterem outras anteriores já resolvidas, será comunicada ao reclamante a não admissão para processamento, dando-lhe um prazo de dez dias naturais para que formule alegações, depois das quais lhe será comunicada por escrito a decisão final adotada.

### **Artigo 9 - Processamento interno**

O S.D.A. pode reunir no decorrer do processamento dos expedientes, tanto junto do reclamante como das distintas áreas da Entidades, todos os dados, esclarecimentos, relatórios ou elementos de prova que considerar pertinentes para adotar a sua decisão, devendo ambas as partes responder num prazo máximo de dez dias naturais a partir do momento da solicitação.

Se em vista da queixa ou reclamação, a entidade retificar a sua situação com o reclamante para satisfação deste, deve comunicar ao S.D.A. e justificar através de documentos, salvo que existisse desistência expressa do interessado relativamente à sua reclamação. Nesses casos, procede-se ao arquivamento da queixa ou reclamação sem dar continuidade ao seu processamento.

### **Artigo 10 - Finalização e notificação**

O expediente será finalizado no prazo máximo de um mês a partir da data em que a queixa ou reclamação tiver sido apresentada no S.D.A., prazo ao qual serão adicionados os dias nos quais o expediente tiver ficado em suspenso para a correção de erros na apresentação da reclamação, prevista no artigo 8 deste Regulamento.

A resolução será motivada e terá conclusões claras sobre a solicitação apresentada na queixa ou reclamação, fundando-se na legislação aplicável em geral e na legislação de seguros em particular, bem como nas boas práticas e usos do sector segurador.

O interessado será notificado por escrito ou por meios informáticos, eletrónicos ou telemáticos que permitam a leitura, impressão e conservação de documentos, conforme tenha designado expressamente o reclamante.

Em ausência de tal indicação, a notificação será enviada através do mesmo meio no qual foi apresentada a queixa ou reclamação, desde que garanta a devida segurança e confidencialidade da comunicação. Noutro caso, será enviada por correio registado com aviso de receção.

Negada a admissão da queixa ou reclamação ou rejeitada total ou parcialmente o seu pedido, ou decorrido o prazo de um mês a partir da data da sua apresentação perante o S.D.A sem ter sido resolvida, o interessado pode apresentar a sua queixa ou reclamação perante o Serviço de Reclamações da Direção-Geral de Seguros e Fundos de Pensões (Paseo de la Castellana, nº 44, 28046 Madrid), organismo que atuará como entidade de resolução alternativa de litígios em matéria de consumo, de acordo com a Disposição Adicional Primeira da lei 7/2017, de 2 de novembro. Para tal, proporciona-se o endereço do site da Direção-Geral de Seguros, [www.dgsfp.mineco.es](http://www.dgsfp.mineco.es), onde o reclamante pode informar-se acerca do procedimento, requisitos e meios para a apresentar a reclamação ou queixa. Também pode submetê-la aos tribunais competentes.

Para apresentar a sua queixa ou reclamação perante a Direção-Geral de Seguros, dispõe de um prazo máximo de um ano, a contar da data em que se apresentou a queixa ou reclamação perante o S.D.A.

O Serviço de Reclamações da Direção-Geral de Seguros e Fundos de Pensões, cujas resoluções não têm carácter vinculante nem alcançam a exigência do pagamento de indemnizações pertinentes, não está habilitado para conhecer sobre contratos de seguros de grandes riscos, que ficam excetuados da sua intervenção.

#### **Artigo 11 - Relação com o Serviço de Reclamações da Direção-Geral de Seguros e Fundos de Pensões**

A CASER atenderá, por meio do S.D.A., os requerimentos que o Serviço de Reclamações da Direção-Geral de Seguros e Fundos de Pensões possa fazer-lhe no exercício das suas funções, nos prazos por este determinado.

#### **Artigo 12 - Relatório Anual**

O Titular do S.D.A. apresentará ao Conselho de Administração da CASER, dentro do primeiro trimestre de cada ano, um relatório explicativo com o conteúdo previsto na Ordem ECO/734/2004.

No Relatório Anual da Entidade será incluído um resumo desse relatório.