

Fecha:	19/07/2023						
Sociedad:	CNP ASSURANCES, S.A., SUCURSAL EN ESPAÑA/CNP CAUTION, SUCURSAL EN ESPAÑA						
Tipo de documento:	Contrato /Anexos <input type="checkbox"/>	Presupuesto/ Proyecto <input type="checkbox"/>	Doc. Consejo <input type="checkbox"/>	Doc. Hacienda <input type="checkbox"/>	Doc. DGSFP <input type="checkbox"/>	Doc. Planes/EPVS <input type="checkbox"/>	Otro:
Solicitado por:	Ernesto Thode						
Contenido / Objetivo: Principal Acuerdo, entregables y descripción del servicio	REGULAMENTO DE FUNCIONAMIENTO DO PROVEDOR DO CLIENTE						

Cumplimentar en caso de contrato, presupuestos, proyectos, u obligaciones de pago

Denominación del Documento:	REGLAMENTO		
Apoderado/s de CNP: <i>(según importe económico del contrato)⁽¹⁾</i>	DAVID LATTES		
Contraparte: <i>(proveedor, o interviniente)</i>	FRANCISCO MENDES CORREIA		
Fecha de inicio del contrato:			
Fecha de vencimiento del contrato:			
Renovación Tácita:	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	
Preaviso Cancelación:	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	Especificar preaviso:
Penalización por cancelación:	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	Importe:
Actualización precio por IPC, etc.:	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	
Delegación actividades críticas:	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	Especificar:
KPI / SLA:	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	
Presupuestado:	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	Importe (IVA incluido):
Código CECO:			
Código PEP:			
Activable:	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	
Periodicidad del pago:	Mensual <input type="checkbox"/>	Trimestral <input type="checkbox"/>	Anual <input type="checkbox"/> Pago único <input type="checkbox"/>

- OBLIGATORIO -

Responsable del Departamento y Director correspondiente:	Fecha: 19/07/2023	Firma:	Firma:
Verificación de Control Financiero: <i>En el caso de que el gasto sea activable.</i>	Fecha:	Firma:	
Verificación de Control de Gestión: <i>En el caso de que el gasto esté presupuestado y el pedido o la factura no superen el presupuesto, no será necesaria la firma del Control de Gestión.</i>	Fecha: 19/07/2023	Firma:	
Revisión Asesoría Jurídica: <i>(persona del equipo legal que ha revisado el contrato y verificado que cumple con todos los requerimientos solicitados) Nereida Guardiola/Ernesto Thode</i>	Fecha: 19/07/2023	Firma: 	
Comentarios Asesoría Jurídica:			
<input type="checkbox"/> CORRESPONSABLE <input type="checkbox"/> ENCARGADO <input type="checkbox"/> RESPONSABLE <input checked="" type="checkbox"/> N/A			
Verificación de Compras: Thierry Vasquez	Fecha: 19/07/2023	Firma:	
Representante Legal o Director Financiero David Lattes	Fecha: 19/07/2023	Firma: 	

FRANCISCO MENDES CORREIA

Doutor em Direito

Professor Auxiliar da Faculdade de Direito de Lisboa

REGULAMENTO DE FUNCIONAMENTO DO PROVEDOR DO CLIENTE

a que se refere o art. 158.º da Lei n.º 147/2015, de 09-set. e
o art. 13.º da Norma Regulamentar n.º 2/2013-R, de 10-jan.

CAPÍTULO I

Disposições Gerais

Artigo 1.º

(Identificação e contactos)

1 – Nos termos do art. 158.º do Regime Jurídico de Acesso e Exercício da Atividade Seguradora e Resseguradora (Lei n.º 147/2015, de 09-set., com as sucessivas alterações), foi designado pelas seguradoras **CNP ASSURANCES, S.A., SUCURSAL EN ESPAÑA** e **CNP CAUTION, SUCURSAL EN ESPAÑA**, ambas com sede na *Calle de Cedaceros, 10 – 5.ª Planta Izquierda*, em Madrid, Espanha, como Provedor do Cliente, o Exmo. Senhor Prof. Doutor Francisco Mendes Correia.

2 – O Provedor tem domicílio profissional na Praça de Alvalade, 15, 2.º andar, 1700-038 Lisboa.

3 – Os contatos são os seguintes: provedordocliente@cnp.pt / tel. 218 405 376.

Artigo 2.º

(Mandato)

1 – O mandato de Provedor do Cliente tem a duração de um ano, renovável sucessivamente por igual período.

2 – A qualquer momento, e sem pendência da invocação de motivo justificado, quer as Seguradoras, quer o Provedor do Cliente podem por fim ao exercício das funções de Provedor, mediante comunicação escrita com uma antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da cessação.

FRANCISCO MENDES CORREIA

Doutor em Direito

Professor Auxiliar da Faculdade de Direito de Lisboa

Artigo 3.º

(Funções)

1 – Cabe ao Provedor do Cliente apreciar todas as reclamações que lhe forem dirigidas pelos tomadores de seguros, segurados, beneficiários e terceiros lesados, relativas a atos ou omissões das Seguradoras, desde que as mesmas reclamações não tenham sido resolvidas no âmbito dos serviços internos de gestão de reclamações.

2 – O Provedor do Cliente exerce as suas funções com total independência e imparcialidade.

3 – O Provedor do Cliente goza ainda de poderes consultivos, podendo emitir pareceres ou recomendações às Seguradoras quando o exercício das suas funções o justifique.

4 – Anualmente, o Provedor do Cliente elabora e promove a divulgação do *Relatório do Provedor*, dando conta das recomendações sugeridas a cada uma das Seguradoras e do seu grau de aceitação.

Artigo 4.º

(Conflito de interesses)

1 – O Provedor do Cliente deve comunicar de imediato às Seguradoras qualquer circunstância susceptível de pôr em causa a sua independência e imparcialidade no exercício das funções.

2 – Em caso algum pode o Provedor apreciar reclamações e dirigir recomendações em situação de conflito de interesses, salvo a anuência expressa das partes interessadas e desde que a atuação em conflito não seja expressamente proibida por lei.

Artigo 5.º

(Contactos com as Seguradoras)

Os contactos entre o Provedor do Cliente e a Seguradora são garantidos através do Serviço de quejas e reclamações, na pessoa da Senhor Ernesto Thode Gómez, ou por outra pessoa que a Seguradora indicar.

FRANCISCO MENDES CORREIA

Doutor em Direito

Professor Auxiliar da Faculdade de Direito de Lisboa

CAPÍTULO II

Procedimento

Artigo 6.º

(Reclamações)

1 – Podem ser apresentadas ao Provedor do Cliente as reclamações dos tomadores de seguros, segurados, beneficiários e terceiros lesados relativamente às quais:

- a) Não tenha sido dada resposta no prazo de 20 dias após a sua recepção pelos serviços competentes das Seguradoras; ou
- b) Tendo sido dada resposta dentro do prazo, o reclamante discorde da mesma.

2 – O prazo previsto na alínea a) do número anterior é de 30 dias, em casos de especial complexidade.

3 – A reclamação ao Provedor do Cliente é deduzida por escrito, em língua portuguesa, espanhola ou inglesa, e contém as seguintes referências:

- a) Identificação completa do reclamante, morada, número de identificação fiscal, telefone e email;
- b) Identificação da apólice e de outros elementos contratuais oportunos;
- c) Indicação da data de apresentação da reclamação junto da Seguradora;
- d) Descrição do comportamento das Seguradoras no âmbito da reclamação apresentada e indicação do sentido da decisão (se a houver);
- e) Descrição circunstanciada dos factos que integram a reclamação; e
- f) Identificação do motivo da reclamação e das razões que justificam a discordância face à decisão da Seguradora (se a houver).

4 – Com a reclamação, o reclamante deve oferecer todos os documentos que entenda necessários a uma correta apreciação do diferendo e, bem assim, indicar as testemunhas cuja audição entenda oportuna.

5 – A reclamação é dirigida diretamente ao Provedor, por email ou para a morada constantes do art. 1.º do presente Regulamento.

FRANCISCO MENDES CORREIA

Doutor em Direito

Professor Auxiliar da Faculdade de Direito de Lisboa

Artigo 7.º

(Reforma da reclamação e rejeição liminar)

1 – Recebida a reclamação, o Provedor do Cliente pode convidar o reclamante a suprir as insuficiências, nomeadamente as decorrentes da inobservância do n.º 3 do artigo anterior.

2 – O Provedor do Cliente rejeita liminarmente a reclamação sempre que:

- a) Convidado o reclamante a suprir as insuficiências, este o não venha a fazer no prazo fixado para o efeito;
- b) A matéria objeto de reclamação não seja da competência do Provedor;
- c) A reclamação se mostre repetida face a outras reclamações do mesmo reclamante e sobre a mesma matéria, em relação às quais o Provedor já se haja pronunciado;
- d) A reclamação não tiver sido precedida de reclamação junto das Seguradoras ou tenha sido deduzida antes do prazo previsto na alínea a) do n.º 1 do art. 6.º do presente Regulamento;
- e) A reclamação seja manifestamente atentatória dos princípios da boa-fé, vexatória ou inconsequente;
- f) A reclamação se encontre pendente de resolução por via judicial ou arbitral.

Artigo 8.º

(Instrução do processo)

1 – O Provedor do Cliente decide livremente da instrução do processo, tendo em conta a factualidade apresentada e complexidade da matéria.

2 – As diligências eventualmente sugeridas pelo reclamante ou pelas Seguradoras não vinculam o Provedor.

3 – O Provedor pode solicitar às Seguradoras ou ao reclamante os esclarecimentos que houver por bem e ouvir quem entender oportuno.

4 – Todas as despesas envolvidas na instrução do processo são suportadas pelas Seguradoras.

FRANCISCO MENDES CORREIA

Doutor em Direito

Professor Auxiliar da Faculdade de Direito de Lisboa

Artigo 9.º

(Decisão)

1 – O Provedor do Cliente aprecia a reclamação no prazo de 30 dias a contar da sua recepção ou, tendo sido solicitada a reforma da reclamação, a contar do termo do prazo fixado para o efeito.

2 – O prazo previsto no número anterior é de 45 dias, sempre que a reclamação revista especial complexidade.

3 – A apreciação da reclamação e as eventuais recomendações são reduzidas a escrito, assinadas pelo Provedor do Cliente e devidamente fundamentadas, sendo comunicadas ao reclamante e às Seguradoras.

4 – Se o Provedor do Cliente tiver dirigido recomendações às Seguradoras, devem estas informar o Provedor, no prazo de 20 dias a contar da recepção da decisão, acerca do acolhimento ou não das recomendações em causa.

5 – Em caso de não acolhimento, o Provedor do Cliente informa o reclamante de tal facto.

CAPÍTULO III

Disposições Finais

Artigo 10.º

(Interpretação e lacunas)

1 – Tudo o que não se encontrar previsto no presente Regulamento ou nele seja insuficiente é decidido pelo Provedor do Cliente.

2 – São também decididos pelo Provedor do Cliente os casos de interpretação duvidosa.

Artigo 11.º

(Regime jurídico)

O presente Regulamento subordina-se ao disposto no Regime Jurídico de Acesso e Exercício da Atividade Seguradora e Resseguradora quanto à natureza e atividade do Provedor do Cliente, bem como aos atos normativos complementares, em particular à Norma Regulamentar n.º 2/2013-R, de 10-jan., da Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões.

FRANCISCO MENDES CORREIA

Doutor em Direito

Professor Auxiliar da Faculdade de Direito de Lisboa

Francisco Mendes Correia

FRANCISCO MENDES CORREIA



**CNP ASSURANCES, S.A., SUCURSAL EN
ESPAÑA**

CNP CAUTION, SUCURSAL EN ESPAÑA