

# REGULAMENTO PROVEDORIA DO CLIENTE

## CAPÍTULO I - PRINCÍPIOS GERAIS

### Artigo 1º - Objeto

- 1 - O presente documento tem por objeto definir o estatuto do Provedor do Cliente das seguintes companhias de seguro:
  - a) **AGEAS PORTUGAL – COMPANHIA DE SEGUROS, S.A.**, com sede na Rua Gonçalo Sampaio, n.º 39, 4158-367, Porto, registada na Conservatória do Registo Comercial do Porto com o número único de matrícula e de pessoa coletiva 503 454 109;
  - b) **AGEAS PORTUGAL, COMPANHIA DE SEGUROS DE VIDA, S.A.**, com sede na Avenida do Mediterrâneo, Lote 1.01.1.2, Parque das Nações, 1990 – 156 Lisboa, registada Conservatória de Registo Comercial de Lisboa número único de matrícula e de pessoa coletiva 502 220 473.
- 2 - Estabelecer o conjunto de normas e procedimentos que, no cumprimento das disposições legais aplicáveis, devem ser observadas pelo Provedor do Cliente no exercício das funções a desenvolver.
- 3 - Para maior facilidade de leitura do presente Estatuto e Regulamento, as referências ao Provedor do Cliente e Empresas de Seguro em conjunto, serão adiante efetuadas por Provedor e Ageas, respetivamente.

### Artigo 2º - Funções e Autonomia do Provedor

- 1 - O Provedor tem como função apreciar as reclamações dos tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, de acordo com os critérios e procedimentos aqui fixados, bem como, em resultado das apreciações realizadas, formular recomendações à Ageas, nos termos previsto no Artigo 158º da Lei n.º 147/2015, de 9 de setembro de 2015 e nas Normas Regulamentares aplicáveis.
- 2 - O Provedor, no exercício das suas funções, atua com total autonomia e independência em relação à Ageas.

### **Artigo 3º - Direito a Apresentar Reclamações**

- 1 - Os tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, observados os requisitos de admissibilidade definidos no presente Regulamento, gozam do direito de apresentar ao Provedor as reclamações que considerem relevantes.
- 2 - 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.

### **Artigo 4º - Designação do Provedor**

- 1 - A designação do Provedor é da competência do Diretor-geral responsável no caso da Ageas Portugal – Companhia de Seguros, S.A., e da Ageas Portugal, Companhia de Seguros de Vida, S.A.
- 2 - A designação deverá ter lugar de entre pessoas singulares de reconhecido prestígio, qualificação, idoneidade e independência e que não se encontre em situação de conflito de interesses suscetível de afetar a sua isenção de análise ou decisão
- 3 - A Ageas deve designar um provedor, o qual não pode ser designado para exercer essa função por outras empresas de seguros, exceto se integrarem o mesmo grupo segurador e com acordo da Ageas.

### **Artigo 5º - Mandato do Provedor**

- 1 - O mandato do Provedor é de seis meses, com renovação automática por iguais períodos.
- 2 - Qualquer parte poderá denunciar as funções de provedor, com uma antecedência mínima de 45 (quarenta e cinco) dias.
- 3 - Não existindo renovação do mandato ou este seja revogado, a designação do novo Provedor deve efetuar-se até 30 dias antes do termo do mandato do Provedor cessante, devendo tal facto ser reportado à Autoridade de Supervisão

de Seguros e Fundos de Pensões (ASF) nos dez (10) dias subsequentes ao início do mandato.

- 4 - A ASF pode determinar a substituição do Provedor, se verificar que este não preenche os requisitos fixados na legislação aplicável e no presente regulamento.
- 5 - Sem prejuízo no disposto nos números anteriores, o Provedor cessante, será responsável pelo tratamento de todas as reclamações que lhe sejam apresentadas até à data da cessação do mandato, ainda que a apreciação das mesmas ocorra em data posterior.
- 6 - É causa de resolução do mandato do Provedor o incumprimento por parte deste das condições exigidas neste regulamento e na legislação aplicável para o respetivo exercício.

#### **Artigo 6º - Competências e Poderes do Provedor**

- 1 - O provedor, nos termos das normas legais e regulamentares aplicáveis, tem competências para:
  - a) Receber e apreciar as reclamações que lhe sejam apresentadas pelos tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, relacionadas com atos e omissões praticados pela Ageas;
  - b) Promover o diálogo entre a entidade reclamante e a Ageas sempre que considere oportuno para dirimir o conflito;
  - c) Formular as recomendações à Ageas que considere oportunas em função do teor e da análise das reclamações que lhe sejam apresentadas.
- 2 - No exercício das suas funções, o Provedor pode:
  - a) Solicitar à Ageas todas as informações que considere relevantes na apreciação das reclamações;
  - b) Solicitar à Ageas o acesso aos processos e à documentação na posse destas que estejam relacionados com a reclamação apresentada, bem como qualquer outra documentação da Ageas que considere relevante para a apreciação da reclamação;

- c) Procurar, em conjunto com a Ageas, a solução adequada à defesa dos tomadores de seguros segurados, beneficiários ou terceiros nas situações relacionadas com as reclamações apresentadas, quando em seu entender tal se justifique.
- 3 - As competências e poderes do Provedor não são delegáveis.
  - 4 - As recomendações apresentadas pelo Provedor serão dirigidas ao Conselho Executivo no caso da Ageas Portugal – Companhia de Seguros, S.A., e da Ageas Portugal, Companhia de Seguros de Vida, S.A.

### **Art.º 7º - Limites de Intervenção**

- 1 - O Provedor tem poderes meramente consultivos, sendo que as apreciações emitidas nos casos concretos poderão ou não ser acatadas pela Ageas, não sendo possível anular, revogar ou modificar qualquer ato ou decisão tomada pela Ageas.
- 2 - O provedor divulga, anualmente, as recomendações feitas, bem como a menção da sua adoção ou não pela Ageas.

### **Art.º 8º - Apoio e Colaboração da Ageas**

- 1 - A Ageas, com vista a promover a atuação do Provedor, disponibilizará toda a colaboração ao seu alcance, criando as condições adequadas ao desempenho da sua função.
- 2 - Para o efeito, a Ageas compromete-se a:
  - a) Nomear e indicar ao Provedor um interlocutor privilegiado para a realização dos contactos que este entender necessário;
  - b) Fornecer ao Provedor as informações e documentação que sejam consideradas relevantes para o exercício das suas funções, quinda que este não as solicite especificamente;
  - c) Assegurar as condições necessárias ao efetivo cumprimento dos deveres a que o Provedor se encontra sujeito.

- 3 - A articulação entre a Ageas e o Provedor será realizada, preferencialmente, através de correio eletrónico.

### **Artigo 9º - Colaboração do Provedor com a Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões**

Sem prejuízo da sua independência, o Provedor, sempre e se solicitado, deve colaborar com a entidade de supervisão.

### **Artigo 10º - Formas de Resolução de Conflitos**

- 1 - A intervenção do Provedor não inibe ou prejudica o direito do reclamante de recurso aos tribunais ou a mecanismos de resolução extrajudicial de litígios.
- 2 - A intervenção do Provedor na apreciação de reclamações que lhe sejam dirigidas não suspende o decurso de quaisquer prazos.

## **CAPÍTULO II – PROCEDIMENTOS**

### **Art.º 16 - Legitimidade para apresentar Reclamações**

A iniciativa para apresentar reclamações ao Provedor é da exclusiva competência dos tomadores dos seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, bem como seus representantes com procuração para o efeito.

### **Art.º 17 – Elegibilidade das Reclamações**

- 1 - São consideradas elegíveis para efeitos de apreciação pelo Provedor do Cliente as reclamações apresentadas pelos tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, relativamente às quais:

- a) Não tenha sido dada resposta pela empresa de seguros no prazo máximo de 20 dias, ou de 30 dias nos casos que revistam especial complexidade, contados a partir da data da respetiva receção;
  - b) Tendo sido dada resposta nesse prazo, o reclamante discorde do sentido da mesma;
  - c) Não tenha sido instaurado procedimento judicial ou arbitral.
- 2 - Não integram o conceito de reclamação as declarações respeitantes ao processo de negociação contratual, as comunicações inerentes ao processo de regularização de sinistros e eventuais pedidos de informação ou esclarecimento.

### **Art.º 18 – Requisitos das Reclamações**

- 1 - As reclamações a apreciar pelo Provedor devem ser realizadas por escrito preferencialmente, realizadas através do formulário disponibilizado para o efeito, e enviadas para a sede da respetiva Empresa Seguradora, indicados na cláusula 1.º, e dirigidas ao Provedor de Cliente, ou, preferencialmente, para o correio eletrónico do Provedor [provedorcliente@segurodirecto.pt](mailto:provedorcliente@segurodirecto.pt).
- 2 - As reclamações devem, obrigatoriamente, conter os seguintes elementos:
- a) Nome completo do reclamante e/ou do seu representante legal;
  - b) Qualidade do reclamante, designadamente de tomador de seguro, segurado, beneficiário ou terceiro lesado, ou de pessoa que o represente e com poderes para o efeito;
  - c) Dados de contacto do Reclamante e, se aplicável, da pessoa que o represente;
  - d) Número de documento de identificação do reclamante;
  - e) Descrição dos factos que motivaram a reclamação, com identificação dos intervenientes e da data em que os factos ocorreram, exceto se for manifestamente impossível;
  - f) Data da reclamação.
- 3 - Cabe à Ageas, uma vez recebida a reclamação efetuar a triagem da mesma, verificando se já foi objeto de apreciação pelo departamento de Gestão de Reclamações.

- 4 - Caso a reclamação ainda não tenha sido objeto da apreciação prevista no número anterior será encaminhada ao respetivo departamento.
- 5 - Caso já o tenha sido, a empresa de seguros reencaminha a reclamação para o Provedor, acompanhada se for o caso, da posição que sobre a mesma a empresa de seguros assumiu e respetiva documentação.

#### **Art.º 19 – Recusa da Amissão de Reclamação e Arquivamento da Reclamação**

- 1 - O Provedor deverá recusar a reclamação sempre que:
  - a) Sejam omitidos dados essenciais que inviabilizem a respetiva gestão e que não tenham sido corrigidos apesar de o reclamante ter sido convidado a supri-los;
  - b) Se pretenda apresentar uma reclamação relativamente a matéria da competência de órgãos arbitrais ou judiciais ou quando a matéria objeto da reclamação já tenha sido resolvida por aquelas instâncias;
  - c) Esta reitere reclamações que sejam apresentadas pelo mesmo reclamante em relação à mesma matéria e que já tenham sido objeto de resposta pelo Provedor;
  - d) A reclamação não tiver sido apresentada de boa-fé ou o respetivo conteúdo for qualificado como vexatório.
- 2 - Sempre que a reclamação apresentada não inclua os elementos necessários para efeitos a respetiva gestão, o Serviço de Provedoria dará conhecimento desse facto ao reclamante, convidando-o a suprir a omissão, num prazo máximo de 10 dias.

#### **Art.º 20.º - Processo**

- 1 - O Provedor do Cliente Ageas comunicará, por escrito, ao Reclamante e à Ageas, no prazo máximo de 30 dias, os resultados da apreciação à reclamação e respetiva fundamentação, podendo este prazo ser alargado para 45 dias, em situações de especial complexidade.



- 2 - Nos casos em que a apreciação seja total ou parcialmente favorável ao reclamante, a Ageas comunicará ao Provedor, no prazo máximo de 20 dias se aceita acolher o resultado da apreciação efetuada.
- 3 - O Provedor informará o reclamante, no prazo máximo de 10 dias, por escrito, qual a posição da Ageas transmitida nos termos do número anterior.

### **Art.º 21 – Incompatibilidades e Impedimentos**

O Provedor não poderá apreciar reclamações relativamente às quais:

- a) Tenha direta ou indiretamente um interesse na matéria a apreciar;
- b) O reclamante seja seu cônjuge, parente ou afim, em linha direta ou em segundo grau da linha colateral
- c) Tenha tido intervenção na situação objeto da reclamação em qualquer outra qualidade.

### **Art.º 22- Recomendações**

- 1 - Cabe ao Provedor efetuar as recomendações à Ageas que venha a considerar necessárias.
- 2 - As recomendações devem ser dirigidas ao Conselho Executivo ou órgão de topo equivalente e não têm carácter vinculativo.
- 3 - A Ageas informará o Provedor do acolhimento ou não das suas recomendações, no prazo máximo de 20 dias a contar da data da respetiva receção.

### **Art.º 23 - Relatório Anual**

- 1 - O Provedor efetuará a divulgação anual das suas atividades através de um relatório contendo a indicação das reclamações recebidas, as diligências efetuadas e as Apreciações proferidas, bem como o acolhimento ou não por parte da Ageas e as Recomendações.

2 - Este relatório será enviado à Ageas e à Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões.

CONTACTOS PROVEDOR DO CLIENTE

Dra. Sofia Ferreira Enriquez

**Morada:** Av. do Mediterrâneo 1, Parque das Nações 1990-156 Lisboa

**e-Mail:** [provedoriacliente@segurodirecto.pt](mailto:provedoriacliente@segurodirecto.pt)