

# REGULAMENTO PROVEDORIA DO CLIENTE

O presente regulamento define as regras que orientam a função do Provedor do Cliente da Ageas Portugal – Companhia de Seguros, S.A., pessoa coletiva n.º 503454109, com sede na Rua Gonçalo Sampaio, n.º 39, 4158367, Porto e da Ageas Portugal – Companhia de Seguros de Vida, S.A., pessoa coletiva n.º 502220473, com sede na Avenida do Mediterrâneo, 1 Parque das Nações, 1990 – 156 Lisboa (doravante designadas por Ageas), no que respeita ao tratamento das reclamações ou queixas de tomadores de seguros, segurados, beneficiários e terceiros lesados, garantindo o cumprimento rigoroso das disposições legais e regulamentares aplicáveis.

## **1º Provedor do Cliente**

### **1.1. Características e Funções**

- a) O Provedor do Cliente será um cidadão de comprovada reputação profissional, integridade e isenção que pautará a sua atuação pela defesa dos direitos dos Clientes, sob elevados critérios de isenção e independência.
- b) O Provedor do Cliente atua com plena autonomia na organização e estruturação dos seus serviços, podendo ser auxiliado por uma estrutura própria que dele depende em exclusivo e pelo qual é o único responsável.
- c) O Provedor do Cliente tem poderes meramente consultivos pelo que a sua intervenção e as suas decisões não condicionam o livre direito, por parte dos tomadores de seguros, segurados, beneficiários e terceiros lesados, de recorrer aos Tribunais ou a outros mecanismos de resolução extrajudicial de litígios.
- d) O Provedor do Cliente não tem poderes para revogar ou, de qualquer modo alterar, as decisões da Ageas, competindo-lhe no âmbito das suas funções formular apreciações e recomendações, sem carácter vinculativo.
- e) A Ageas deverá proporcionar ao Provedor do Cliente toda a colaboração e elementos para que este possa exercer as suas funções de forma plena e autónoma.
- f) O Provedor do Cliente atua com completa isenção relativamente à Ageas devendo obedecer a critérios de celeridade procurando, por sua

iniciativa, suprir todas as falhas que venham a ocorrer, ao longo do processo de apreciação da reclamação.

g) O Provedor goza de plena autonomia quanto à produção de provas, podendo adotar todos os procedimentos ajustados às circunstâncias que considere apropriados para instrução processual, desde que não colidam com os direitos ou interesses legítimos das partes envolvidas e respeitem os circuitos de comunicação e transmissão de informações acordados com a Ageas.

## **1.2. Nomeação e Mandato**

a) O Provedor do Cliente é designado pelo Conselho de Administração da Ageas.

b) O mandato do Provedor do Cliente tem a duração de seis meses podendo ser renovado automática e sucessivamente por iguais períodos desde que o vínculo existente não seja denunciado por nenhuma das Partes, com uma antecedência de 45 dias.

c) No decurso do mandato, as funções do Provedor do Cliente cessam em caso de renúncia, morte ou impossibilidade física permanente, incompatibilidade superveniente ou em caso de resolução devida a incumprimento grave e reiterado das obrigações legais e regulamentares inerentes às funções de Provedor do Cliente.

d) A Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões pode determinar a substituição do Provedor, se verificar que este não preenche os requisitos fixados na legislação aplicável e no presente regulamento.

## **1.3. Incompatibilidades e Impedimentos**

**1.** São incompatíveis com o exercício das funções de Provedor do Cliente:

a) O exercício de quaisquer funções, remuneradas ou não, em quaisquer outras seguradoras do mercado, salvo quanto ao exercício da função de Provedor do Cliente noutras empresas de seguros que integrem o mesmo grupo segurador da Ageas.

- b) O exercício de quaisquer outras funções ou a prestação de serviços à Ageas, que não estejam integradas na sua função de Provedor do Cliente.
- c) O exercício de funções em empresas de mediação de seguros ou empresas de peritagem.
- d) O exercício de quaisquer funções que, por qualquer razão, possam pôr em causa a independência a que está obrigado como Provedor do Cliente da Ageas.

2. As funções de Provedor do Cliente não podem ser exercidas por entidade ou pessoa que se encontre em qualquer situação de conflito de interesses suscetível de afetar a sua isenção de análise ou decisão, designadamente por entidade ou pessoa que:

- a) Seja detentora de participação de, pelo menos, 1% do capital social ou de direitos de voto na Ageas ou que com estas se encontre em relação de domínio ou de grupo;
- b) Preste serviço distinto do exercício de funções enquanto Provedor do Cliente ou mantenha um contrato de trabalho ou equiparado com empresas de seguros.

3. Ainda que podendo ser consideradas elegíveis, em função do disposto no ponto 2.2 do presente regulamento, o Provedor não poderá apreciar reclamações que lhe digam diretamente respeito a si ou a qualquer familiar direto ou em linha colateral, em que tenha tido intervenção na situação objeto de reclamação em qualquer outra qualidade, bem como todas as reclamações que entenda, seja por que motivo for, que podem colocar em causa a sua isenção e transparência.

## 2º Reclamações

### 2.1. Envio e Requisitos das Reclamações

1. As reclamações a apreciar pelo Provedor devem ser dirigidas ao Provedor do Cliente, por uma das seguintes formas:

- a) Por carta dirigida ao Provedor do Cliente da Ageas Portugal – Companhia de Seguros, S.A. ou Ageas Portugal – Companhia de Seguros

de Vida, S.A., conforme aplicável, para Rua Rodrigues Sampaio, nº 146 - 4º esq., 1150-282 Lisboa.

b) Por e-mail para o endereço de correio eletrónico do provedor: provedor.ageas@mm-advogados.com.

2. As reclamações têm que ser formuladas por escrito e devem conter, obrigatoriamente, os seguintes elementos:

a) Nome completo do Reclamante ou da Pessoa / Entidade que o represente;

b) Qualidade do Reclamante, designadamente de Tomador de Seguro, Segurado, Beneficiário, Terceiro lesado ou de Pessoa / Entidade que o represente;

c) Dados de contacto do Reclamante, nomeadamente, morada e contato telefónico;

d) Número de documento de identificação do Reclamante;

e) Descrição dos factos que motivaram a reclamação, com identificação dos intervenientes e das datas em que os factos ocorreram, exceto se tal for manifestamente impossível; f) Data e local da reclamação.

3. 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, bem como quaisquer ónus que não sejam efetivamente indispensáveis para o cumprimento dessa função.

4. Cabe ao Provedor, uma vez recebida a reclamação efetuar a triagem da mesma, verificando se esta já foi objeto de apreciação pelo departamento de Gestão de Reclamações.

5. Caso a reclamação ainda não tenha sido objeto da apreciação prevista no número anterior será encaminhada ao respetivo departamento, sendo disso dado conhecimento ao Reclamante.

6. Caso já o tenha sido, o Provedor do cliente solícita ao departamento de Gestão de Reclamações a posição que sobre a mesma a empresa de seguros assumiu e respetiva documentação.

## 2.2. Reclamações elegíveis para apreciação pelo Provedor do Cliente

Nos termos da lei e regulamentos em vigor apenas são elegíveis para apreciação pelo Provedor do Cliente as reclamações 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;

## 2.3. Reclamações não elegíveis

1. O Provedor do Cliente pode decidir não se pronunciar sobre o conteúdo das reclamações que lhe sejam dirigidas no caso de:

- a) Ter conhecimento de que a matéria objeto da reclamação se encontra pendente de resolução de litígio por parte de órgãos arbitrais ou judiciais;
- b) Caso sejam omitidos elementos essenciais para a apreciação da reclamação, ou quando o Reclamante, tendo sido convidado pelo Provedor a fornecê-los, não o tenha feito no prazo indicado;
- c) Quando a reclamação tiver o mesmo objeto de reclamação já apresentada pelo mesmo Reclamante, e esta já tenha tido resposta pelo Provedor do Cliente;
- d) Quando a reclamação, não tenha sido apresentada de boa-fé, nomeadamente nos casos em que o Reclamante oculte deliberadamente informação, que bem sabe que deveria ter fornecido ao Provedor, para que este pudesse apreciar a reclamação de forma isenta, justa e objetiva.
- e) Quando a reclamação seja feita com recurso a termos insultuosos ou vexatórios para com a Ageas, os seus Colaboradores ou Terceiros.
- f) Nas demais situações que venham a ser previstas nas normas legais ou regulamentares aplicáveis.

2. No caso das reclamações que venha a considerar não elegíveis e, como tal, entenda que não deverão ser apreciadas, o Provedor deverá dar conhecimento desse facto ao Reclamante justificando devidamente a sua decisão.

#### **2.4. Processo e Prazos de Tratamento de Reclamações**

1. Sempre que receba uma reclamação o Provedor poderá solicitar à Seguradora visada o envio de todos os elementos necessários, para poder proceder à correta apreciação da reclamação.

2. Sempre que a reclamação apresentada não inclua os elementos necessários para efeitos da respetiva gestão, designadamente quando não se concretize o motivo da reclamação, o Provedor deve dar conhecimento desse facto ao reclamante, convidando-o a suprir a omissão.

3. Recebidos todos os elementos, do Reclamante e da Ageas, o Provedor aprecia a reclamação e comunica ao Reclamante, em papel ou outro suporte duradouro acessível ao último, os resultados da sua apreciação e a respetiva fundamentação, incluindo, se for o caso, as recomendações que decida efetuar.

4. A comunicação do Provedor ao Reclamante, mencionada no número anterior, deverá ocorrer nos 30 dias subsequentes à data de receção da reclamação. Nos casos considerados de especial complexidade este prazo poderá ser alargado para 45 dias.

5. Sempre que comunica ao Reclamante o resultado da sua apreciação o Provedor do Cliente deverá, em simultâneo, dar conhecimento à Ageas da comunicação efetuada e dos resultados da respetiva apreciação e fundamentação, incluindo, se for o caso, as recomendações que decida efetuar, nos termos da Cláusula 3.<sup>a</sup> infra.

6. A Ageas disponibiliza ao Provedor do Cliente meio eletrónico para acesso fácil, direto e em tempo real a toda a documentação e informação relevantes sobre o assunto em causa e prestará através do seu serviço de gestão de reclamações todas as informações adicionais necessárias por contacto direto com interlocutor privilegiado, habilitando, assim, o Provedor com todos os meios e mecanismos necessários e suficientes para poder efetuar a apreciação adequada da reclamação nos prazos legalmente estabelecidos.

### **3ª Recomendações**

#### **3.1. Recomendações à Ageas**

1. O Provedor do Cliente dispõe do direito de efetuar recomendações à Ageas, em função da apreciação das reclamações que efetuou e, independentemente do teor da apreciação efetuada.
2. As recomendações efetuadas pelo Provedor, ainda que não tendo carácter vinculativo, devem ser objeto de resposta por parte da Ageas, que se deverá pronunciar, no prazo de 20 dias, sobre o seu acolhimento ou não acolhimento e fundamentar perante o Provedor os motivos que justificam a sua decisão.
3. Ainda que fora do âmbito da apreciação de uma reclamação em concreto, mas tendo relação com estas, o Provedor goza da possibilidade de requerer à Ageas que lhe forneça os elementos necessários para a formulação de pareceres e recomendações.
4. Sempre que a recomendação efetuada não seja acolhida pela Ageas, o Provedor do Cliente informa o reclamante em causa, em papel ou qualquer outro suporte duradouro acessível ao último, e no prazo de 10 dias, do não acolhimento pela empresa de seguros de recomendação que tenha efetuado.

### **4ª Relatório de Atividades**

#### **4.1. Conteúdo e Periodicidade**

1. O Provedor elaborará, no final de cada ano civil, um relatório de atividades detalhado, onde deverá constar:
  - a) O total das reclamações recebidas, incluindo-se as reclamações não consideradas elegíveis para apreciação;
  - b) Os níveis de serviço verificados na apreciação e resposta às reclamações;
  - c) As diligências e recomendações efetuadas e comunicadas à Ageas.



d) Todos os elementos que entenda serem relevantes para a melhoria contínua da qualidade do serviço prestado aos Clientes.

2. O relatório de atividades deverá ser finalizado e remetido à Ageas até ao dia 15 de fevereiro de cada ano.

3. O Provedor enviará à Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões, até ao final do mês de janeiro de cada ano, a informação a divulgar no respetivo sítio da internet, relativamente às recomendações efetuadas durante o exercício anterior, bem como, informará igualmente a Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões no caso de não ter sido emitida qualquer recomendação durante o exercício anterior.

4. O Provedor deverá ainda promover a divulgação das recomendações no sítio eletrónico da Ageas.

## **5ª Dever de Confidencialidade**

### **5.1. Confidencialidade e tratamento de informação, proteção de Dados**

1. O Provedor do Cliente obriga-se a manter em absoluta e total confidencialidade todas as informações trocadas ou tratadas no âmbito da sua função com exceção de tudo o que for público e de acesso generalizado, bem como o que se mostre necessário ao cumprimento de obrigações legais e regulamentares e de decisões judiciais ou administrativas.

2. O Provedor do Cliente deverá limitar a divulgação da informação aos respetivos quadros, empregados ou colaboradores no âmbito estritamente necessário ao exercício da sua função sendo integralmente responsável quanto ao cumprimento, por aqueles, dos compromissos ora fixados.

3. O Provedor do Cliente não pode transmitir, utilizar, reproduzir ou divulgar, seja de que forma for, quaisquer dados, incluindo dados pessoais, relativos aos tomadores de seguros, segurados, beneficiários e terceiros lesados a que venha a ter acesso por força do exercício das funções de Provedor do Cliente, exceto se e na estrita medida do necessário ao cumprimento de obrigações legais e regulamentares e de decisões judiciais ou administrativas.

**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)