

# **REGULAMENTO DE FUNCIONAMENTO DO PROVEDOR DO CLIENTE**

## **Regulamento de funcionamento do Provedor do Cliente**

O Decreto-Lei n.º 94 -B/98, de 17 de Abril, alterado pelo Decreto-Lei n.º 2/2009, de 5 de Janeiro, estabeleceu a obrigatoriedade das empresas de seguros designarem, de entre entidades ou peritos independentes de reconhecido prestígio e idoneidade, o provedor do cliente, ao qual os tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados podem apresentar reclamações relativas a actos ou omissões daquelas empresas, de acordo com os critérios e procedimentos fixados no respectivo regulamento de funcionamento.

O mesmo diploma conferiu ao Provedor do Cliente poderes consultivos e de apresentação de recomendações às empresas de seguros em resultado da apreciação das reclamações, sem que tal afecte o direito do reclamante recorrer aos tribunais ou a mecanismos de resolução extrajudicial de litígios, para fazer valer os seus direitos.

A Norma Regulamentar N.º 10/2009-R, de 25 de Junho estabeleceu os princípios que regem o cumprimento pelas empresas de seguros do dever legal de designarem um provedor do cliente.

De acordo com a referida Norma, pretende-se que o provedor do cliente represente uma segunda instância de apreciação das reclamações efectuadas por tomadores de seguros, segurados, beneficiários e terceiros lesados, podendo-lhe ser apresentadas, as que a empresa de seguros não tenha respondido no prazo máximo de 20 dias após a respectiva recepção ou, na hipótese de ter sido formulada uma resposta pela empresa de seguros no prazo fixado, o reclamante discordar do seu sentido.

O presente regulamento, configurando os princípios legais e regulamentares acima referidos, é aplicável ao provedor do cliente da ERGO Seguros de Viaje, Europäische Reiseversicherung AG, Sucursal en Espanha, adiante designada por ERGO Seguros de Viaje.

## 1. Princípios gerais

1 — Compete ao provedor apreciar as reclamações que lhe sejam apresentadas pelos tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, de acordo com os critérios e procedimentos fixados neste regulamento de funcionamento.

2 — Nos termos da regulamentação em vigor, entende-se por reclamação, a manifestação de discordância em relação a posição assumida pela seguradora ou de insatisfação em relação aos serviços prestados por esta, bem como qualquer alegação de eventual incumprimento, apresentada por tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados.

3 — Não se inserem no conceito de reclamação as declarações que integram o processo de negociação contratual, as comunicações inerentes ao processo de regularização de sinistros e eventuais pedidos de informação ou esclarecimento.

4 — O provedor tem poderes consultivos e pode apresentar recomendações à seguradora, nomeadamente quando não tenha sido possível, em articulação com os serviços competentes, a justa e atempada satisfação da reclamação apresentada.

5 — O provedor, no exercício das suas funções, goza de independência em relação à seguradora.

6 — O provedor do cliente tem dever de sigilo, genericamente em relação a todas as informações a que tiver acesso no desempenho das suas funções e, particularmente, aos dados de natureza clínica.

7 — A obrigação de sigilo do provedor do cliente mantém-se mesmo após ter terminado as suas funções.

8 — As funções do provedor do cliente não são delegáveis, excepto por acordo com a seguradora, em caso de impedimento temporário.

## 2. Reclamações elegíveis

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 empresa de seguros no prazo máximo de 20 dias contados a partir da data da respectiva recepção ou quando, tendo sido dada resposta nesse prazo, o reclamante discorde do sentido da mesma, prorrogando-se o prazo máximo para 30 dias nos casos que revistam especial complexidade.

2 — Não são consideradas elegíveis pelo Provedor do cliente as reclamações que:

- a) Digam respeito a assunto que seja da competência de órgãos arbitrais ou judiciais ou quando a matéria objecto da reclamação se encontre pendente ou já tenha sido resolvida por aquelas instâncias;
- b) Reiterem reclamações que sejam apresentadas pelo mesmo reclamante em relação à mesma matéria e que já tenham sido objecto de resposta tida como adequada e satisfatória pelo provedor do cliente;
- c) Não sejam apresentadas de boa fé ou cujo conteúdo possa ser qualificado como vexatório, entendendo-se, nomeadamente, como tal, as que utilizem termos ou linguagem ofensiva, inconveniente, intimidatória ou jocosa ou tenham objectivos meramente recriminatórios;
- d) Visem a obtenção de efeitos que não decorram das obrigações resultantes de contrato de seguro, de serviço prestado pela seguradora ou de obrigação imposta por lei ou regulamento às empresas de seguros;
- e) Não incluam os elementos necessários para efeitos da respectiva gestão ou sejam formuladas de forma vaga ou abstracta.

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 efectivamente indispensáveis para o cumprimento dessa função.

### 3. Requisitos mínimos para a apresentação das reclamações

1 — As reclamações a apresentarem ao provedor do cliente devem, o mínimo conter:

- a) Nome completo do reclamante e, caso aplicável, da pessoa que o represente;
- b) Referência à qualidade do reclamante, designadamente de tomador de seguro, segurado, beneficiário ou terceiro lesado ou de pessoa que os represente;
- c) Dados de contacto do reclamante e, caso aplicável, da pessoa que o represente;
- d) Circunstância que motivou a reclamação em segunda instância ao provedor do cliente, designadamente:
  - Quando a reclamação não tenha obtido resposta da seguradora no prazo máximo de 20 dias;
  - Quando o reclamante discorde do sentido da mesma.
- e) Descrição dos factos que motivaram a reclamação, com identificação dos intervenientes e da data em que os factos ocorreram, excepto se for manifestamente impossível;
- f) A formulação concreta e sucinta da pretensão do reclamante, devidamente quantificada quando for caso disso;
- g) Número da apólice a que se refere a reclamação, se possível;
- h) Data e local da reclamação.

2 — À reclamação, deve o reclamante juntar os meios de prova dos factos por si invocados, bem como cópias da correspondência eventualmente trocada com a seguradora sobre o assunto que motivou a reclamação.

3 — O provedor do cliente pode, sempre que tal se mostre necessário para a análise da reclamação, solicitar ao reclamante elementos ou informações adicionais ou requerer ao reclamante que supra a eventual insuficiência dos requisitos mínimos exigíveis, num prazo de 10 dias, sob pena de indeferimento do pedido de intervenção.

#### **4. Forma de apresentação e resposta às reclamações**

1 — As reclamações dirigidas ao provedor do cliente, para o endereço constante na página da seguradora (ERGO Seguros de Viaje), devem ser apresentadas por escrito, através de carta ou outro meio de comunicação do qual fique registo escrito.

2 — As comunicações e respostas do provedor do cliente, às reclamações que lhe sejam apresentadas são igualmente feitas por escrito, preferencialmente através de carta ou por outro meio de comunicação do qual fique registo escrito.

#### **5. Análise prévia das reclamações**

As reclamações dirigidas ao provedor do cliente são objecto de análise prévia da qual decorre uma comunicação ao reclamante informando da aceitabilidade ou fundamentada rejeição da reclamação.

#### **6. Apreciação da reclamação**

1 — O provedor do cliente não está vinculado a formalismo específico em matéria de organização e instrução dos processos, podendo adoptar os procedimentos que entenda mais adequados, desde que salvaguardem os legítimos interesses e direitos das partes.

2 — O provedor do cliente analisa as reclamações com base em critérios de legalidade e equidade, tendo em conta os princípios da celeridade e do contraditório.

3 — A apreciação das reclamações é feita no prazo de 30 ou 45 dias, consoante a complexidade da reclamação, contados a partir da data em que o provedor disponha de todos os elementos de análise, nos termos do nº 3 deste regulamento.

## **7. Resultado da apreciação das reclamações**

1 — O provedor do cliente dará conhecimento ao reclamante dos resultados da sua apreciação, de forma fundamentada, incluindo, se for caso disso, eventuais recomendações que tenha efectuado à seguradora.

2 — Se tiver sido efectuada uma recomendação, a seguradora informará o provedor do cliente no prazo de quinze dias quanto ao seu acolhimento ou rejeição.

3 — Neste caso, o provedor do cliente dispõe de 10 dias para comunicar ao reclamante a decisão da seguradora.

## **8. Responsabilidade e recurso**

1 — Nos termos do disposto no Artigo 485º, nº1, do Código Civil, as informações ou recomendações transmitidas ou efectuadas pelo provedor do cliente, no exercício das suas funções, não o responsabilizam.

2 — A intervenção do provedor do cliente não tem efeitos suspensivos relativamente a quaisquer prazos, nomeadamente os de natureza judicial.

3 — Os actos praticados pelo provedor, no exercício das suas funções, não são susceptíveis de nenhum tipo de recurso.

4 — As conclusões do provedor do cliente podem, contudo, ser objecto de reapreciação se, no prazo de 60 dias a contar da data da comunicação prevista no primeiro parágrafo do número anterior, surgirem novos dados que a justifiquem.

## **9. Colaboração entre a seguradora (ERGO Seguros de Viaje) e o provedor do cliente**

Para efeitos da colaboração com o provedor do cliente, a seguradora:

- a) Indica um interlocutor privilegiado para os contactos com o mesmo;
- b) Garante o acesso à informação e à documentação necessária e indispensável ao desempenho das funções de provedor do cliente;
- c) Assegura as condições adequadas, nomeadamente de natureza operacional, ao efectivo cumprimento dos deveres do provedor do cliente.

## **10. Mecanismos de articulação**

No âmbito da articulação entre o provedor do cliente e os seus serviços a seguradora promove e facilita:

- a) O contacto do provedor do cliente com o serviço autónomo de gestão das reclamações e com as áreas operacionais que tenham intervenção directa na satisfação das legítimas pretensões dos reclamantes;
- b) A eficiente troca de informação entre o provedor do cliente e o serviço responsável pela gestão das reclamações, sempre que a reclamação seja dirigida, simultaneamente, ao provedor do cliente;
- c) A apreciação, pelos serviços operacionais competentes, de soluções que sejam sugeridas pelo provedor do cliente ou pela seguradora, em circunstâncias concretas, com vista ao rápido e eficiente saneamento da situação que originou a reclamação;
- d) O recurso à arbitragem voluntária, em caso de reclamação decorrente, nomeadamente, da regularização de sinistros, sempre o litígio que gerou a reclamação, pela sua natureza técnica, possa, com equidade, ser resolvido desta forma e ela seja aceite pelo reclamante;
- e) A obtenção de informações que permitam ao provedor do cliente exercer as suas funções consultivas previstas no nº 4 do Artigo 131.º-E do Decreto-Lei n.º 94 -B/98, de 17 de Abril.

### **11. Nomeação do provedor do cliente**

Compete à Administração da seguradora (ERGO Seguros de Viaje) a nomeação do provedor do cliente, o qual, nos termos do Artº 131º-E, do Decreto-Lei n.º 94 -B/98, de 17 de Abril, deve recair sobre entidades ou peritos independentes de reconhecido prestígio e idoneidade.

### **12. Incompatibilidades**

1 — As funções de provedor do cliente não podem ser exercidas por entidade ou pessoa que se encontre em qualquer situação de conflito de interesses susceptível de afectar 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 dos direitos de voto na empresa ERGO Seguros de Viaje ou com esta se encontre numa 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 empresa de seguros.

### **13. Duração do mandato do provedor do cliente**

1 — O provedor do cliente é designado por ERGO Seguros de Viaje, renovando-se automaticamente o mandato por idêntico período, na ausência de oposição.

2 — Havendo oposição, a designação do novo provedor deve ser efectuada até ao termo do mandato do cessante, devendo a seguradora comunicar atempadamente tal facto a ASF - Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões de Portugal, em conformidade com a regulamentação em vigor.

3 — O provedor do cliente cessante é responsável pela gestão das reclamações que tenha recebido, até ao termo dos processos.

#### **14.Cessação de funções**

A cessação do mandato do provedor do cliente pode ocorrer se:

- a) Findo o prazo do mandato, houver oposição à sua renovação;
- b) Surgir incompatibilidade superveniente;
- c) Se verificar violação grave ou reiterada dos seus deveres;
- d) Se verificar a impossibilidade do exercício de funções por prazo superior a 120 dias ou a perda de capacidades ou competências para o exercício das suas funções;
- e) Houver renúncia ao cargo.

#### **15.Dever de colaboração**

O provedor do cliente, sempre que para tal solicitado, tem dever de colaboração com a autoridade de supervisão de seguros.

#### **16.Dever de informação**

O provedor do cliente deve, até final de Janeiro de cada ano, enviar à Administração da seguradora (ERGO Seguros de Viaje) e a ASF - Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões de Portugal as informações obrigatórias regulamentarmente previstas, em relação à sua actividade.