

Provedoria do Cliente

Regulamento de Funcionamento



Provedoria do Cliente da Abarca - Companhia de Seguros, SA

Regulamento de Funcionamento

Artigo 1.º - Objecto

1. O presente documento tem por objecto definir o estatuto do Provedor do Cliente da Abarca – Companhia de Seguros, SA, com sede na Praça Duque de Saldanha, nº 1 - 9º G, 1050-094 Lisboa, registada na Conservatória do Registo Comercial de Lisboa com o número único de matrícula e de pessoa colectiva 513851020, e
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.

Artigo 2º - Objetivo da Função

Com o objetivo de garantir que a gestão dos processos relativos a reclamações apresentadas pelos tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, é realizada de forma célere e eficiente, é instituída a função de Provedor do Cliente, dando cumprimento ao previsto no Artigo 158º da Lei nº 147/2015, de 9 de Setembro de 2015 e nas Normas Regulamentares aplicáveis.

Artigo 3º - Estrutura, estatuto e mandato

- 3.1. O Provedor do Cliente será um cidadão de reconhecido prestígio, qualificação, idoneidade e independência e será nomeado pelo Conselho de Administração.
- 3.2. O Provedor do Cliente será nomeado por mandatos de duração anual, renováveis por iguais períodos se nenhuma das partes o denunciar com 30 dias de antecedência sobre o final do prazo.
- 3.3. 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 dias subsequentes ao início do mandato.

- 3.4. A ASF pode determinar a substituição do Provedor, se verificar que este não preenche os requisitos fixados na legislação aplicável e no presente regulamento.
- 3.5. Sem prejuízo do 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.
- 3.6. 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.
- 3.7. Para além do previsto nos pontos 3.2., 3.4. e 3.6., o Provedor do Cliente cessa as suas funções no final do mandato, contudo, poderá ainda cessar a meio de cada mandato nas seguintes situações:
 - 3.7.1. Morte ou impossibilidade física permanente;
 - 3.7.2. Incompatibilidade superveniente;
 - 3.7.3. Por solicitação expressa do Provedor;
 - 3.7.4. Por acordo entre as partes.
- 3.8. São incompatíveis com as funções de Provedor do Cliente, para além das especificadas no artigo 12º da Norma Regulamentar 2/2013-R da ASF, as seguintes situações:
 - 3.8.1. O exercício de quaisquer outras funções noutras Companhias de Seguros;
 - 3.8.2. O exercício de funções em empresas de mediação de seguros ou de prestação de serviços de peritagem;
 - 3.8.3. O exercício de funções que, por qualquer razão, possam pôr em causa a independência a que está obrigado como Provedor do Cliente da Abarca.
- 3.9. O Provedor do Cliente tem poderes consultivos e a sua intervenção e as suas decisões em nada afetam o direito de recurso aos Tribunais ou a outros mecanismos de resolução extrajudicial de litígios.
- 3.10. A intervenção do Provedor do Cliente não suspende quaisquer prazos judiciais e as recomendações feitas não poderão ser invocadas em juízo, salvo acordo de ambas as partes.

- 3.11. O Provedor do Cliente disporá de um interlocutor privilegiado junto da Companhia, funcionário da Abarca, que servirá de ponto centralizador de todas as reclamações, ponto de contacto com o provedor e com as entidades de supervisão respetivas.
- 3.12. O Provedor do Cliente disporá de um espaço privado nas instalações da Abarca, onde poderá deslocar-se e executar as suas funções se assim o entender, sendo assegurada a sua informação contínua de todas as questões que a ele digam respeito pelo interlocutor privilegiado designado pela Companhia.
- 3.13. O Provedor do Cliente tem livre acesso a todos os locais de funcionamento da Companhia, exceto os reservados por razões de segurança técnica.

Artigo 4º - Funções

- 4.1. As funções do Provedor do Cliente abrangem todos os sectores de atividade da Companhia e concretizam-se na apreciação das reclamações de tomadores de seguro, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, relativas a atos ou omissões da Abarca.
- 4.2. O Provedor do Cliente só deverá pronunciar-se sobre reclamações que já tenham sido abordadas no âmbito do processo de gestão de reclamações da Companhia, não estando o reclamante satisfeito com a solução apresentada.
- 4.3. O Provedor do Cliente não tem poderes para revogar ou alterar as decisões da Companhia, cumprindo-lhe apenas fazer recomendações, sem carácter vinculativo, ao Conselho de Administração ou aos diferentes departamentos da Companhia.
- 4.4. No exercício das suas funções o Provedor do Cliente tem o direito de exigir da Companhia toda a documentação e informação que considerar necessária para a correta apreciação da reclamação em apreço, podendo nomeadamente solicitar o exame de arquivos, ficheiros e registos informáticos ou de outra natureza.
- 4.5. O Provedor do Cliente tem ainda poderes para fazer sugestões genéricas à Administração, de melhorias que entenda benéficas nos processos da Companhia, sempre que chegue a tais conclusões no âmbito de qualquer apreciação concreta.
- 4.6. O Provedor do Cliente pode ser consultado pelo Conselho de Administração sobre qualquer assunto relacionado com as suas atribuições e competências.

Artigo 5º - Processo

- 5.1. As reclamações a apreciar pelo Provedor do Cliente devem ser enviadas para a Abarca, pela forma prescrita no ponto 5.5 abaixo, ao cuidado do Provedor do Cliente.
- 5.2. O Provedor do Cliente deverá contactar os serviços da Abarca, para apurar se a reclamação em causa já foi ou não apreciada pela Gestão de Reclamações da Companhia, como impõe este regulamento.
- 5.3. Caso não tenha sido apreciada, deverá o referido serviço proceder a essa apreciação e dar conhecimento do resultado da mesma ao Provedor do Cliente, que informará o reclamante do envio que fez para os serviços da Companhia, de acordo com o presente Regulamento.
- 5.4. Caso já tenha sido apreciada, deverá o referido Serviço devolver a reclamação ao Provedor, no prazo máximo de 5 dias úteis, acompanhada da posição que a Companhia assumiu sobre a mesma.
- 5.5. As reclamações deverão ser apresentadas por escrito, e deverão conter a identificação do reclamante, a qualidade em que reclama (Tomador, Segurado, Beneficiário ou Terceiro Lesado), a identificação do Contrato de Seguro em causa, bem como a morada ou meio de contacto escrito (endereço de correio eletrónico), para além da explicação clara e fundamentada dos factos que a sustentam.
- 5.6. As reclamações serão sempre merecedoras de apreciação, exceto nas seguintes situações de rejeição liminar:
 - 5.6.1. Sejam manifestamente carecidas de qualquer fundamento, e sejam omitidos dados essenciais que inviabilizem a respetiva gestão e que não tenham sido corrigidos pelo reclamante após ter sido solicitado a fazê-lo;
 - 5.6.2. Sejam de conteúdo vexatório ou manifestamente caracterizadas de má-fé;
 - 5.6.3. Sejam reclamações apresentadas pelo mesmo reclamante e sobre as quais o Provedor do Cliente já se tenha pronunciado;
 - 5.6.4. Não estarem abrangidas pelo âmbito das competências do Provedor do Cliente;
 - 5.6.5. Não respeitarem os requisitos de identificação mínimos descritos no ponto anterior;
 - 5.6.6. Não se inserem no conceito de reclamação as declarações que integram o

processo de negociação contratual, as interpelações para cumprimento de deveres legais ou contratuais, as comunicações inerentes ao processo de regularização de sinistros e eventuais pedidos de informação ou esclarecimento.

- 5.7. Às reclamações que foram liminarmente rejeitadas será dado conhecimento desse facto aos reclamantes no prazo máximo de 5 dias, exceto nas situações em que a falta de elementos de contacto não o permita.
- 5.8. O resultado da apreciação das reclamações aceites deverá ser comunicado por escrito ao reclamante no prazo de 30 dias a contar da sua receção pelo Provedor do Cliente, prorrogando-se esse prazo máximo para 60 dias em situações de especial complexidade.
- 5.9. Nos prazos referidos no número anterior o Provedor do Cliente deverá também comunicar o resultado da sua apreciação à Abarca, incluindo as suas recomendações sobre a reclamação, caso existam.
- 5.10. A Companhia deverá informar o Provedor do Cliente, no prazo máximo de 20 dias, quanto ao acolhimento ou não das recomendações por ele efetuadas.
- 5.11. O Provedor do Cliente deverá informar o reclamante da decisão da Companhia prevista no número anterior, no prazo máximo de 15 dias a contar da receção da comunicação efetuada pela Abarca.
- 5.12. A apresentação de reclamações junto do Provedor do Cliente não acarretará para os reclamantes qualquer custo ou encargo para os reclamantes, com exceção dos inerentes ao envio das mesmas.

Artigo 6º - Relatório Anual

- 6.1. O Provedor do Cliente elaborará um Relatório Anual das suas actividades até ao final do mês de Janeiro, que deverá conter a informação referente às reclamações recebidas, às diligências por si efetuadas, às apreciações proferidas e ao seu acolhimento ou não pela Abarca.
- 6.2. Esse relatório será enviado para a Administração da Abarca e para a Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões.

Artigo 7º - Dados de Contacto

Os elementos de contacto do Provedor do Cliente da Abarca são:

Provedor do Cliente

A/c. Dr^a. Paula Padrel de Oliveira

Morada: Av.^a da República, n.º 6 – 4.º Esq.,

1050-191 Lisboa

E-mail: ppo@vpsm.eu