



**Regulamento**

**do**

**Provedor do Cliente**

## Identificação de Responsabilidade

**Preparação:** Centro de Gestão de Reclamações (CGR)

**Revisão:** Direção Geral de Assuntos Corporativos (DGAC)

**Aprovação Final:** Comissão Executiva

## Aprovação

Reunião da Comissão Executiva: 13/09/2022

## Histórico de versões

Versão	Data	Resumo das alterações
1.0	2016	
2.0	13/09/2022	Revisão face à Norma Regulamentar n.º 7/2022-R, de 7 de junho

## **REGULAMENTO DO PROVEDOR DO CLIENTE**

### **Artigo 1.º**

#### **Atribuições**

1. O Provedor do Cliente é uma pessoa singular de reconhecido prestígio, qualificação, idoneidade e independência, que tem por missão apreciar as reclamações que lhe sejam apresentadas pelos tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados por atos ou omissões da empresa de seguros.
2. O Provedor tem poderes consultivos e pode apresentar recomendações às empresas de seguros em resultado da apreciação das reclamações, não tendo poderes para revogar reformar ou converter, ou de qualquer modo alterar as decisões da empresa de seguros.
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 do reclamante para com o Segurador, nem quaisquer ónus que não sejam efetivamente indispensáveis para o cumprimento dessa função.

### **Artigo 2.º**

#### **Âmbito**

1. A atuação do Provedor do Cliente estende-se a todos os ramos de seguro, incumbindo-lhe apreciar as reclamações apresentadas à empresa de seguros por tomadores, segurados, pessoas seguras ou beneficiários dos mesmos, bem como por terceiros lesados, desde que tais reclamações respeitem as condições de elegibilidade definidas no artigo 4.º e os requisitos constantes do artigo 5.º.
2. A intervenção do Provedor do Cliente não poderá ser suscitada em questões relativamente às quais tenha sido instaurado procedimento judicial ou arbitral ou mecanismo de resolução extrajudicial de litígios.
3. O presente Regulamento aplica-se às empresas de seguros do Grupo Fidelidade, a saber:
  - Fidelidade - Companhia de Seguros, S.A.,
  - Via Directa – Companhia de Seguros, S.A.,
  - Multicare – Seguros de Saúde, S.A.,
  - Fidelidade Assistência – Companhia de Seguros, S.A.

### **Artigo 3.º**

#### **Funções**

1. O Provedor do Cliente tem poderes consultivos e pode apresentar recomendações à empresa de seguros em resultado da apreciação das reclamações.
2. Compete ao Provedor do Cliente:
  - a) Receber e verificar o cumprimento das condições de elegibilidade e os requisitos das reclamações por ele recebidas, nomeadamente em face do estabelecido nos artigos 4.º e 5.º;
  - b) Instruir o processo de reclamação e assegurar o diálogo com o reclamante e com a empresa de seguros;
  - c) Analisar as reclamações apresentadas;

- d) Solicitar à empresa de seguros as informações que considere necessárias, bem como a exibição de documentos que repute convenientes;
- e) Proceder às averiguações que estime adequadas, podendo adotar, em matéria de recolha e produção de provas, todos os procedimentos razoáveis;
- f) Preparar a resposta contendo linguagem clara e perceptível e adequando-se ao perfil específico do reclamante;
- g) Efetuar as comunicações a que está obrigado nos termos da lei;
- h) Formular, quando assim o entenda, recomendações, tendo em conta o teor das respetivas reclamações;
- i) Elaborar os relatórios anuais previstos na lei e nos regulamentos.

#### Artigo 4.º

##### **Reclamações elegíveis**

1. São consideradas elegíveis, para efeitos de apresentação ao Provedor do Cliente, as reclamações contra a empresa de seguros, apresentadas pelos respetivos 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 úteis contados a partir da data da respetiva receção, prorrogando-se o prazo máximo para 30 dias úteis nos casos que revistam especial complexidade, ou;
  - b) Tendo sido dada resposta, o reclamante discorde do sentido da mesma;
2. Sempre que o Provedor tenha conhecimento de que a matéria objeto da reclamação se encontra pendente de resolução de litígio por parte de órgãos arbitrais ou judiciais, pode abster-se de dar continuidade à respetiva apreciação, informando o reclamante desse facto.
3. Não integram o conceito de reclamação as declarações que fazem parte do 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.

#### Artigo 5.º

##### **Requisitos das reclamações**

1. As reclamações a apreciar pelo Provedor do Cliente devem ser apresentadas por escrito e enviadas por correio ou correio eletrónico, dependendo da empresa de seguros em causa, para:

##### **Reclamações dirigidas ao Provedor da Fidelidade – Companhia de Seguros, S.A.**

Provedor do Cliente

Morada: Largo do Calhariz, n.º 30, 1249-001 Lisboa

Endereço de correio eletrónico: [provedor.cliente@fidelidade.pt](mailto:provedor.cliente@fidelidade.pt)

##### **Reclamações dirigidas ao Provedor da Via Directa – Companhia de Seguros, S.A.**

Provedor do Cliente

Morada: Largo do Calhariz, n.º 30, 1249-001 Lisboa

Endereço de correio eletrónico: [provedor.cliente@viadirecta.pt](mailto:provedor.cliente@viadirecta.pt)

**Reclamações dirigidas ao Provedor da Multicare – Seguros de Saúde, S.A.**

Provedor do Cliente

Morada: Largo do Calhariz, n.º 30, 1249-001 Lisboa

Endereço de correio eletrónico: [provedor.cliente@multicare.pt](mailto:provedor.cliente@multicare.pt)

**Reclamações dirigidas ao Provedor da Fidelidade Assistência – Companhia de Seguros, S.A**

Provedor do Cliente

Morada: Largo do Calhariz, n.º 30, 1249-001 Lisboa

Endereço de correio eletrónico: [provedor.cliente@fidelidade-assistance.pt](mailto:provedor.cliente@fidelidade-assistance.pt)

2. As reclamações devem ser apresentadas por escrito em suporte duradouro, preferencialmente digital, e conter os seguintes elementos:
  - a) Nome completo do reclamante e, caso aplicável, da pessoa que o represente;
  - b) Qualidade do reclamante, designadamente de tomador de seguro, segurado, beneficiário ou terceiro lesado ou de pessoa que o represente;
  - c) Dados de contacto do reclamante e, se aplicável, da pessoa que o represente;
  - d) Número do documento de identificação do reclamante;
  - e) Identificação da empresa de seguros reclamada;
  - f) Descrição dos factos que motivaram a reclamação, com identificação dos intervenientes e da data em que os factos ocorreram;
  - g) Data e local da reclamação.
3. As reclamações dirigidas ao Provedor do Cliente devem ser por este encaminhadas para a empresa de seguro respetiva para efeitos do disposto nos n.ºs 4 e 5 do presente artigo.
4. Cabe à empresa de seguros, uma vez recebida a reclamação efetuar a triagem da mesma, verificando se ela já foi objeto de apreciação pelo serviço interno de gestão de reclamações.
5. Caso a reclamação ainda não tenha sido objeto de apreciação prevista no número anterior será encaminhada para o respetivo serviço. Caso já o tenha sido, a empresa de seguros reencaminha a reclamação para o Provedor do Cliente acompanhada, se for o caso, da posição que sobre a mesma a empresa de seguros assumiu e respetiva fundamentação.

**Artigo 6.º**

**Recusa de admissão de reclamação e arquivamento da reclamação**

1. O Provedor do Cliente 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 que seja da competência de órgãos arbitrais ou judiciais ou quando a matéria objeto da reclamação já tenha sido resolvida por aquelas instâncias;

- c) Se reitere reclamações que tenham sido apresentadas pelo mesmo reclamante em relação à mesma matéria e que já tenham sido objeto de resposta pelo Provedor do Cliente;
  - d) A reclamação não tenha 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 da respetiva apreciação, designadamente os previstos no número 2 do antecedente artigo 5.º, o Provedor do Cliente dará conhecimento desse facto ao reclamante, convidando-o a suprir a omissão.
  3. Das reclamações liminarmente rejeitadas pelo Provedor do Cliente ou que sejam encaminhadas pelo serviço de gestão de reclamações da empresa de seguros será dado conhecimento aos reclamantes.
  4. Sem prejuízo das informações e comunicações previstas no artigo 9.º, só pode ser mandada arquivar uma reclamação quando:
    - a) Não seja da competência do Provedor do Cliente, nomeadamente por ser estranha à atividade seguradora;
    - b) Passada a fase de apreciação liminar, o Provedor do Cliente conclua que não existem elementos bastantes para ser adotado qualquer procedimento;
    - c) Não se verifiquem as condições de elegibilidade ou os requisitos a que se reportam os artigos 4.º e 5.º supra.

#### Artigo 7.º

##### **Impedimentos**

O Provedor do Cliente não poderá apreciar as reclamações relativamente às quais se encontre em qualquer situação de conflito de interesses suscetível de afetar a sua isenção de análise ou decisão, nomeadamente:

- a) Tenha direta ou indiretamente um interesse que lhe permitisse ser reclamante;
- b) Seja reclamante por si ou como representante de outra pessoa;
- c) Seja reclamante o seu cônjuge ou algum seu parente ou afim, em linha reta ou no segundo grau da linha colateral, ou quando alguma dessas pessoas tenha na reclamação um interesse que permita figurar nela como reclamante;
- d) Verificando-se a detenção direta ou indireta, pelo próprio, respetivo cônjuge, pessoa a si unida em união de facto, ou parente em linha reta ou no segundo grau da linha colateral, de participação de, pelo menos, 1% do capital social ou de direito de voto em empresa de seguros ou entidade que com esta se encontre numa relação estreita ou de controlo ou em mediador de seguros;
- e) Exercício pelo próprio, respetivo cônjuge, pessoa a si unida em união de facto, ou parente em linha reta ou no segundo grau da linha colateral, de funções de membro de órgão de administração, gestão, direção ou gerência de empresa de seguros ou entidade que com esta se encontre numa relação estreita ou de controlo ou em mediador de seguros;
- f) Prestação de serviços distintos do exercício de funções enquanto Provedor do Cliente ou existência de um contrato de trabalho ou equiparado com empresa de seguros ou com mediador de seguros;

- g) Exercício, pelo próprio, de atividade profissional em sociedade de profissionais, quando esta sociedade de profissionais, os respetivos sócios, associados ou colaboradores, prestem serviços à empresa de seguros em causa ou a entidade que com esta se encontre numa relação estreita ou de controlo.
- h) Tenha tido intervenção na situação objeto da reclamação em qualquer outra qualidade.

#### Artigo 8.º

##### **Processo**

1. O Provedor do Cliente deverá ter em vista, na apreciação das reclamações recebidas, o princípio da celeridade, procurando encontrar soluções consensuais justas ou equitativas.
2. O Provedor do Cliente não está vinculado a quaisquer formalismos em matéria de organização de processos ou da 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.
3. A reclamação apenas se considera recebida, para efeitos de contagem de prazos, depois de corretamente instruída.
4. A apreciação das reclamações pelo Provedor do Cliente não prejudica o direito de recurso aos tribunais ou a mecanismos de resolução extrajudicial de litígios, incluindo os relativos a litígios transfronteiras, nem tão pouco suspende os prazos que estejam em curso.
5. A apreciação efetuada pelo Provedor do Cliente nos casos concretos não poderá ser invocada em juízo, salvo acordo prévio das partes.

#### Artigo 9.º

##### **Prazos máximos das informações e comunicações**

1. O Provedor do Cliente comunica à empresa de seguros qualquer reclamação que reúna os requisitos previstos no artigo 5.º e que lhe tenha sido dirigida diretamente, no prazo máximo de 5 úteis dias.
2. A empresa de seguros que receba diretamente, ou através do Provedor do Cliente, uma reclamação que deva ser apreciada por aquele deverá, consoante o caso, e no prazo máximo de 5 dias úteis, encaminhar a mesma para o Provedor do Cliente ou responder a este, fazendo acompanhar essa comunicação da sua posição e da respetiva fundamentação sobre a reclamação em causa.
3. O Provedor do Cliente aprecia as reclamações que lhe sejam apresentadas pelos tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, no prazo máximo de 30 dias úteis, contados a partir da data da respetiva receção, prorrogando-se o prazo máximo para 45 dias úteis, nos casos que revistam especial complexidade.
4. O Provedor comunica, por escrito, ao reclamante, em suporte duradouro acessível ao último, preferencialmente digital, no prazo máximo referido no número anterior, os resultados da apreciação da reclamação e respetiva fundamentação, incluindo a especificação das disposições legais e contratuais aplicáveis, e transmitindo, se for o caso, as recomendações que decida efetuar

5. O Provedor do Cliente comunica, igualmente, às empresas de seguros no prazo referido no n.º 3 do presente artigo, os resultados da apreciação e fundamentação da reclamação, incluindo, se for o caso, as recomendações que decida efetuar.
6. Quando sejam emitidas recomendações os prazos a observar são os previstos no artigo 10.º.

#### Artigo 10.º

##### **Recomendações**

1. Cabe ao Provedor do Cliente efetuar as recomendações às empresas de seguros que venham a ser consideradas necessárias.
2. As recomendações devem ser dirigidas à Comissão Executiva da empresa de seguros em causa e não têm carácter vinculativo.
3. A empresa de seguros informará o Provedor do Cliente quanto ao acolhimento ou não das recomendações por ele efetuadas, incluindo a respetiva fundamentação, no prazo máximo de 20 dias úteis contados a partir da data da respetiva receção.
4. O Provedor informa o reclamante em causa, em suporte duradouro acessível ao último, preferencialmente digital, do não acolhimento pela empresa de seguros de recomendação que tenha efetuado, bem como da fundamentação por esta apresentada.
5. As recomendações do Provedor do Cliente serão divulgadas no sítio da empresa de seguros na Internet.
6. As recomendações divulgadas nos termos dos números anteriores são conservadas no meio utilizado para a respetiva divulgação por um período mínimo de 3 anos.

#### Artigo 11.º

##### **Relacionamento com a empresa de seguros**

1. A empresa de seguros deverá indicar um interlocutor privilegiado a quem caberá estabelecer todos os contactos entre a empresa de seguros e o Provedor do Cliente, sem prejuízo do estabelecido no artigo 10.º.
2. O interlocutor privilegiado deve fornecer ao Provedor do Cliente a informação e a documentação necessária ao desempenho das suas funções e assegurar as condições necessárias ao efetivo cumprimento dos seus deveres.
3. As comunicações entre o Provedor do Cliente e a empresa de seguros fazem-se preferencialmente através de meios eletrónicos.

#### Artigo 12.º

##### **Relatório anual**

1. Até ao final do mês de janeiro de cada ano, o Provedor do Cliente remete à Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões e à empresa de seguros a informação a divulgar relativamente a cada recomendação apresentada durante o ano anterior, a qual deve conter, de forma clara e sucinta, os seguintes elementos:
  - a) Designação da empresa de seguros;
  - b) Objeto da recomendação;
  - c) Recomendação

- d) Menção do acolhimento ou não da recomendação pela empresa de seguros.
- 2. Caso o Provedor do Cliente não tenha emitido qualquer recomendação durante o ano, presta essa informação à Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões até à data indicada no número anterior.

#### Artigo 13.º

##### **Duração do mandato do Provedor do Cliente e causas de cessação**

- 1. O mandato do Provedor do Cliente tem a duração inicial de um ano, sendo suscetível de renovação automática por iguais e sucessivos períodos de um ano, salvo se tiver sido denunciado por qualquer das partes, mediante pré-aviso dirigido à outra Parte, por carta registada com aviso de receção, com a antecedência mínima de 90 (noventa) dias em relação à pretendida data de cessação.
- 2. O Provedor do Cliente designado cessará antecipadamente funções nos casos previstos na lei e, designadamente, nas seguintes situações:
  - a) Por acordo com a empresa de seguros;
  - b) Não verificação das condições legais e/ou regulamentares para o exercício do cargo, superveniência de incapacidade permanente para o exercício do mesmo ou incumprimento dos deveres a que se encontra vinculado;
  - c) Exercício de funções que, por qualquer razão, possam colocar em causa a independência a que está obrigado enquanto Provedor do Cliente ou ser geradoras de situação de conflito de interesses;
  - d) Quando determinado pela Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões, nos termos legais em vigor.

#### Artigo 14.º

##### **Revisão e atualização do Regulamento do Provedor do Cliente**

A revisão e atualização do Regulamento do Provedor do Cliente será efetuada sempre que ocorra alguma alteração significativa, nomeadamente legislativa ou regulamentar, que o justifique.