



## **PROVEDOR DO CLIENTE**

### **REGULAMENTO DE FUNCIONAMENTO**

#### **Artigo 1º**

##### **Objecto**

O presente Regulamento tem por objectivo regular a actividade, os princípios e as normas de conduta que regem as relações com os tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, as normas de funcionamento do Provedor do Cliente ("Provedor"), assim como o procedimento para tramitar e resolver as reclamações que os mesmos apresentem, relacionadas com os seus interesses e direitos.

#### **Artigo 2º**

##### **Difusão**

O Conselho de Administração Executivo da Crédito Agrícola Seguros – Companhia de Seguros de Ramos Reais, S.A. ("CA Seguros") adoptará todas as medidas que sejam necessárias para assegurar uma ampla difusão do disposto no presente Regulamento, publicando-o, designadamente, no sítio da internet da CA Seguros.

#### **Artigo 3º**

##### **Modificação**

Compete ao Conselho de Administração Executivo da CA Seguros aprovar qualquer alteração ao presente Regulamento.

#### **Artigo 4º**

##### **Funções e âmbito de actuação**

O Provedor tem por função dirimir conflitos entre os tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados e a CA Seguros, competindo-lhe analisar e responder às reclamações dirigidas à CA Seguros, e que sejam da competência do mesmo actuando com a finalidade de conseguir a máxima transparência nas relações com os reclamantes. O Provedor contribui, assim, activamente para o controlo da qualidade e melhoria dos serviços prestados.

#### **Artigo 5º**

##### **Autonomia organizativa**

O Provedor desempenha as suas funções com inteira autonomia relativamente aos serviços da CA Seguros, dos quais está separado, com a finalidade de garantir que tome de forma independente as suas decisões referentes ao âmbito da sua actividade e, além disso, evite, no desempenho das suas funções, quaisquer conflitos de interesses.

## **Artigo 6º**

### **Direito de apresentar reclamações**

Os tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados gozam do direito de apresentar ao Provedor reclamações por acções ou omissões da CA Seguros, nos termos legalmente previstos, devendo, em todo o caso, procurar resolver preferencialmente as suas divergências directamente junto da mesma.

## **Artigo 7º**

### **Princípio da gratuidade**

A actividade do Provedor é gratuita para os reclamantes, mas estes não são reembolsados das despesas em que venham a incorrer com a apresentação e acompanhamento das reclamações que decidam apresentar.

## **Artigo 8º**

### **Designação**

O Provedor é designado pelo Conselho de Administração Executivo da CA Seguros, a quem reportará a sua actividade, e deverá ser uma pessoa com honorabilidade pessoal e profissional, com conhecimento e experiência adequados para o exercício das suas funções.

## **Artigo 9º**

### **Duração do mandato**

1. O Provedor é designado por um período inicial não superior a dois anos, podendo ser reconduzido por períodos sucessivos de um ano, coincidindo o seu termo no final de um ano civil.
2. A designação do Provedor deve efectuar-se nos 30 dias anteriores ao termo de qualquer mandato.

## **Artigo 10º**

### **Cessação de funções antes do termo do mandato**

1. As funções de Provedor cessam antes do termo do mandato nos seguintes casos:
  - a) Morte ou impossibilidade física permanente;
  - b) Perda dos requisitos para o exercício do cargo;
  - c) Por violação grave dos seus deveres;
  - d) Incompatibilidade superveniente;
  - e) Renúncia;
  - f) Com a cessação, por qualquer causa, da vigência do presente Regulamento.
2. No caso de o Provedor cessar funções antes de terminar o seu mandato, o seu sucessor deverá ser designado no prazo máximo de 30 dias após a data da cessação.

## **Artigo 11º**

### **Independência**

O Provedor é independente, não podendo ser responsabilizado civilmente pelas recomendações, opiniões e demais actos que pratique no exercício das suas funções, salvo se ficar demonstrada a existência de dolo.

## **Artigo 12º**

### **Incompatibilidades**

1. As funções de Provedor 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 CA Seguros ou com esta se encontre numa relação de domínio ou de grupo;
- b) Preste serviço distinto do exercício de funções enquanto Provedor ou mantenha um contrato de trabalho ou equiparado com empresa de seguros.

2. Sem prejuízo do disposto no número anterior, o exercício das funções de Provedor não exige exclusividade, sendo, compatível com o desenvolvimento de outras actividades profissionais.

3. O Provedor não pode exercer as suas funções relativamente a questões nas quais seja parte ou em que possa ter um interesse pessoal que produza ou possa produzir um conflito de interesses e está impedido de representar outras pessoas na apresentação de reclamações.

4. Para efeitos do número anterior, entende-se que existe interesse pessoal quando a reclamação em causa afecte directa ou indirectamente o Provedor ou os seus parentes até ao terceiro grau de consanguinidade ou afinidade, ou afecte pessoas com as quais mantenha ou tenha mantido um vínculo de amizade ou afectividade.

## **Artigo 13º**

### **Dever de sigilo**

1. O Provedor é obrigado a guardar sigilo relativamente aos factos relativos à actividade da CA Seguros que lhe sejam revelados no exercício das suas funções, se tal dever se impuser em virtude da natureza dos mesmos factos e salvo se estes já forem do conhecimento público.

2. Para lá do que for adequado ao desempenho das suas funções, o Provedor está, ainda, obrigado a guardar sigilo relativamente aos factos que se refiram aos tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, e de que tome conhecimento no exercício das suas funções.

3. O dever de sigilo mantém-se após a cessação das funções de Provedor.

## **Artigo 14º**

### **Competências**

Ao Provedor compete, designadamente:

- a) Apreciar as reclamações que lhe sejam apresentadas pelos tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, de acordo com os critérios e procedimentos fixados no presente Regulamento e de acordo com as demais normas e princípios estabelecidos na lei, designadamente, no artigo 131º-E do Decreto-Lei n.º 94-B/98, de 17 de Abril, e na Norma Regulamentar n.º 10/2009-R, de 25 de Junho, do Instituto de Seguros de Portugal;
- b) Estabelecer o diálogo entre os reclamantes e a CA Seguros sempre que isso seja considerado vantajoso para a resolução do motivo da reclamação;
- c) Formular recomendações à CA Seguros, sempre que isso se revele oportuno, em resultado da apreciação das reclamações que lhe sejam dirigidas ou por iniciativa própria;
- d) Desenvolver outras competências que se inscrevam no âmbito das suas funções.

## **Artigo 15º**

### **Dever de cooperação**

A CA Seguros tem o dever de cooperar com o Provedor, prestando-lhe, de forma objectiva, clara e completa, todos os esclarecimentos e informações por este solicitados, facultando-lhe documentos e processos para exame e, mediante solicitação, remeter-lhe cópias de documentos.

## **Artigo 16º**

### **Delegação**

Os poderes do Provedor não são delegáveis.

## **Artigo 17º**

### **Limites de intervenção**

1. O Provedor aprecia as reclamações que lhe sejam submetidas sem poder decisório, pelo que, em consequência, não tem competência para anular, revogar ou modificar os actos da CA Seguros, competindo-lhe, sempre que considere conveniente, dirigir-lhe as recomendações necessárias para prevenir e reparar eventuais injustiças ou violações de direitos.
2. As recomendações do Provedor são dirigidas ao Conselho de Administração Executivo da CA Seguros.

## **Artigo 18º**

### **Relatório e colaboração com o Instituto de Seguros de Portugal**

1. O Provedor elabora e publicita anualmente no sitio da internet da CA Seguros ([www.ca-seguros.pt](http://www.ca-seguros.pt)), as recomendações feitas na sequência das reclamações que lhe sejam apresentadas, com uma menção sobre a sua adopção pelos destinatários visados.
2. A informação referida no número anterior deve conter, de forma clara e sucinta, os elementos previstos na legislação e normativo em vigor.

## **Artigo 19º**

### **Iniciativa**

1. O Provedor exerce as suas funções com base em reclamações apresentadas pelos tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, ou pelos seus representantes.
2. O Provedor exerce ainda as suas funções, por iniciativa própria, relativamente a factos relevantes que por qualquer outro modo cheguem ao seu conhecimento.

## **Artigo 20º**

### **Forma e conteúdo das reclamações**

1. As reclamações devem ser apresentadas por escrito, de forma concisa e objectiva, indicando o reclamante o motivo da reclamação, especificando as questões concretas sobre as quais solicita que o Provedor se pronuncie e o sentido em que considera que a questão apresentada deve ser resolvida, bem como, quando seja o caso, a quantificação de qualquer importância que entenda que lhe deve ser entregue.
2. Com a reclamação devem ser juntos os elementos de que o reclamante disponha e considere suficientes para prova dos factos por si invocados.
3. O Provedor pode solicitar ao reclamante que complete ou clarifique a sua reclamação, ou que proceda à junção de qualquer meio de prova que considere conveniente.
4. Compete ao reclamante demonstrar a recepção da reclamação pelos serviços do Provedor.

## **Artigo 21º**

### **Apresentação das reclamações**

1. Os tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados podem apresentar reclamações junto do Provedor sempre que a CA Seguros não tenha dado resposta a reclamações que os mesmos lhe tenham anteriormente apresentado 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. Os dados de contacto para efeitos da apresentação das reclamações, são os seguintes:

Provedor do Cliente (CA Seguros)

Dr. Nuno Bartolomeu Cordeiro

Rua de Campolide, n.º 372 – 3.º Dt.º - 1070 - 040 Lisboa

Tel: 213 700 277

Fax: 213 700 278

Email: [provedor@ca-seguros.pt](mailto:provedor@ca-seguros.pt)

3. As reclamações dos tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados devem conter as informações relevantes para a respectiva gestão, incluindo, pelo menos, os seguintes elementos:

- 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 o represente;
- c) Dados de contacto do reclamante e, caso 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, excepto se for manifestamente impossível;
- f) Data e local da reclamação.

4. Sempre que a reclamação apresentada não inclua os elementos necessários para efeitos da respectiva 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.

5. O Provedor pode não admitir as reclamações quando:

- a) Sejam omitidos dados essenciais que inviabilizem a respectiva gestão e que não tenham sido corrigidos nos termos do número anterior;
- b) Se pretenda apresentar uma reclamação relativamente a matéria que seja da competência de órgãos arbitrais ou judiciais ou quando a matéria objecto da reclamação já tenha sido resolvida por aquelas instâncias;
- c) Estas reiterem reclamações que sejam apresentadas pelo mesmo reclamante em relação à mesma matéria e que já tenham sido objecto de resposta pela CA Seguros;
- d) A reclamação não tiver sido apresentada de boa fé ou o respectivo conteúdo for qualificado como vexatório.

6. Sempre que tenha conhecimento de que a matéria objecto da reclamação se encontra pendente de resolução de litígio por parte de órgãos arbitrais ou judiciais, o Provedor pode abster-se de dar continuidade à respectiva apreciação.

7. A não admissão duma reclamação deve ser comunicada por escrito ao reclamante, com indicação expressa dos fundamentos da sua não admissão.

## **Artigo 22º**

### **Apreciação e tramitação das reclamações**

1. O Provedor aprecia as reclamações que lhe sejam apresentadas pelos tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, no prazo máximo de 30 dias contados a partir da data da respectiva recepção, prorrogando-se o prazo máximo para 45 dias nos casos que revistam especial complexidade.

2. O Provedor comunica ao reclamante, por escrito ou por outro meio de comunicação de que fique registo em suporte duradouro, os resultados da apreciação da reclamação e respectiva fundamentação, incluindo, se for o caso, as recomendações que decida efectuar.
3. O Provedor comunicará à CA Seguros as reclamações recebidas e os resultados da respectiva apreciação e fundamentação, incluindo, se for o caso, as recomendações que decida efectuar.
4. A CA Seguros deve informar o Provedor quanto ao acolhimento ou não das recomendações por ele efectuadas, no prazo máximo de 20 dias contados a partir da data da respectiva recepção.
5. O Provedor informará o reclamante em causa, por escrito ou por outro meio de comunicação de que fique registo em suporte duradouro, do não acolhimento pela CA Seguros de recomendação que tenha efectuado.

### **Artigo 23º**

#### **Instrução do processo**

A instrução do processo relativo à reclamação apresentada deve processar-se de acordo com princípios de informalidade, celeridade, de cooperação e do contraditório, podendo serem efectuados pedidos de informação, inspecções, exames, inquirições, apresentação de documentos ou entrega de cópias ou qualquer outro procedimento razoável.

### **Artigo 24º**

#### **Princípio do contraditório**

O Provedor não deve decidir sem ouvir a CA Seguros, por forma a permitir-lhe justificar e prestar esclarecimentos ou explicações relevantes sobre os factos que lhe são atribuídos.

### **Artigo 25º**

#### **Decisões**

1. O Provedor efectua a sua apreciação de acordo com critérios de legalidade.
2. Sempre que a reclamação não coloque em causa aspectos legais, mas questões que resultem de actos ou omissões do domínio da acção discricionária da CA Seguros, o Provedor aprecia de acordo com critérios de equidade.
3. A apreciação das reclamações deve ser conclusiva. As conclusões devem revestir a forma escrita e conter a respectiva fundamentação, bem como, quando seja o caso, incluir a formulação das recomendações que o Provedor decida efectuar à CA Seguros.

### **Artigo 26º**

#### **Arquivamento dos processos**

1. São mandados arquivar os processos:
  - a) Relativos às reclamações objecto de indeferimento liminar;
  - b) Quando o Provedor conclua que a queixa não tem fundamento ou que não existem elementos bastantes para ser adoptado qualquer procedimento;
  - c) Quando o reclamante desista ou o Provedor conclua pela falta de interesse superveniente do mesmo numa decisão da reclamação apresentada;

- d) Quando o Provedor conclua pela inutilidade superveniente da reclamação;
- e) Quando a ilegalidade ou injustiça invocadas já tenham sido reparadas;
- f) Quando tenham sido cumpridas as comunicações que devem ser efectuadas na sequência da decisão pelo Provedor da reclamação apresentada.

### **Artigo 27º**

#### **Outras formas de resolução de conflitos**

1. A intervenção do Provedor em nada afecta o direito de recurso aos tribunais ou a mecanismos de resolução extrajudicial do litígio.
2. Deve ser dado conhecimento ao Provedor pelo reclamante do recurso à via judicial ou a outras formas de resolução de litígio, previamente à apresentação, ou na pendência da apreciação, de uma reclamação.
3. Deve ser dado conhecimento ao Provedor pelo reclamante de qualquer decisão que seja proferida nos processos referidos nos números anteriores.

### **Artigo 28º**

#### **Recorribilidade dos actos do Provedor**

1. Os actos do Provedor praticados no decurso dos processos de reclamação não são susceptíveis de recurso judicial e só podem ser objecto de reclamação para o próprio Provedor.
2. A CA Seguros pode acatar as recomendações do Provedor ou recorrer aos tribunais ou a instrumentos de resolução extrajudicial de litígio.