

REGULAMENTO DO PROVEDOR DO CLIENTE

ÍNDICE

1.	OBJETIVO E ÂMBITO DE APLICAÇÃO	1
2.	DEFINIÇÕES.....	1
3.	PRINCÍPIOS E NORMAS DE ATUAÇÃO	2
3.1.	PRINCÍPIOS GERAIS.....	2
3.2.	PROVEDOR DO CLIENTE	3
3.3.	PRAZOS DE RESPOSTA E ARQUIVO.....	6
3.4.	CUSTOS DE GESTÃO	7
4.	APROVAÇÃO, DIVULGAÇÃO, IMPLEMENTAÇÃO E MONITORIZAÇÃO	7

1. OBJETIVO E ÂMBITO DE APLICAÇÃO

O presente Regulamento visa estabelecer os princípios gerais, regras e procedimentos aplicáveis ao recurso ao Provedor do Cliente da Europ Assistance S. A. – Sucursal em Portugal.

São documentos orientadores deste Regulamento:

- ▶ Norma Regulamentar n.º 7/2022-R, de 7 de junho, emitida pela ASF;
- ▶ Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de setembro;
- ▶ Lei n.º 147/2015, de 9 de setembro.

Os princípios e normas de atuação aqui enunciados operacionalizam-se no contrato de prestação de serviços estabelecido com o Provedor do Cliente.

2. DEFINIÇÕES

ASF: Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões

EAP ou Companhia: Europ Assistance S.A. – Sucursal em Portugal

NR: Norma Regulamentar

Clientes: as pessoas jurídicas, singulares ou coletivas, que subscrevem um contrato de seguro com a EAP, bem como as pessoas seguras e utilizadores aí designados.

Colaboradores: aqueles que têm com a EAP uma relação de trabalho e que atuam em nome desta, independentemente da natureza do vínculo laboral.

Fornecedores de Serviços: aqueles que possuem um contrato de prestação de serviços com a EAP no âmbito da atividade seguradora.

Provedor do Cliente: figura autónoma que representa uma segunda instância de apreciação das reclamações efetuadas por Clientes ou Terceiros, em condições pré-determinadas pelo enquadramento legal e regulamentar em vigor.

Reclamação: manifestação de discordância em relação a uma posição assumida pela Companhia 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. De acordo com o enquadramento legal e regulamentar em vigor, não se inserem no conceito de reclamação: declarações que integrem o processo de negociação contratual, interpelações para cumprimento de deveres legais ou contratuais, comunicações inerentes ao processo de regularização de sinistros ou pagamento de benefícios e eventuais pedidos de informação ou esclarecimento.

Reclamante: pessoa singular ou coletiva que se assume como autora da reclamação.

Terceiros: as pessoas que intervêm num processo de assistência em nome ou a favor de Clientes, bem como as pessoas lesadas nalgum sinistro em que esteja envolvido um Cliente.

3. PRINCÍPIOS E NORMAS DE ATUAÇÃO

3.1. PRINCÍPIOS GERAIS

- ▶ O modelo organizacional da EAP deve assegurar um interlocutor privilegiado para os contactos com o Provedor do Cliente, comunicando ao Provedor a identidade do interlocutor privilegiado;
- ▶ Todos os Colaboradores e Fornecedores de Serviços da Companhia devem agir no sentido de evitar reclamações e de providenciar um serviço de qualidade que vá ao encontro, na medida do possível, das necessidades e expectativas legítimas dos Clientes;
- ▶ Qualquer reclamação deve ser entendida como uma oportunidade de melhoria e efetivamente analisada enquanto tal, de forma imparcial e sem juízos de valor ou ideias pré-concebidas;
- ▶ Deverá ser fornecida ao Provedor do Cliente toda a informação e documentação necessária ao desempenho das suas funções, bem como asseguradas as condições necessárias ao efetivo cumprimento dos respetivos deveres pelo Provedor;
- ▶ O Reclamante poderá, em qualquer momento, solicitar esclarecimentos sobre o estado da sua reclamação e sobre os elementos que estiveram na base de uma posição tomada pela Companhia ou pelo Provedor do Cliente.
- ▶ A gestão de reclamações pela EAP ou pelo Provedor não prejudica o direito de recurso aos tribunais ou a mecanismos de resolução extrajudicial de litígios, incluindo os relativos a litígios transfronteiriços. Nestes casos, a EAP ou o

Provedor poderão reservar-se o direito de não emitir uma resposta, já que a resolução estará pendente da decisão de uma daquelas entidades.

- ▶ A Companhia compromete-se a colaborar com o Provedor do Cliente ou com qualquer entidade judicial ou extrajudicial designada, no sentido da resolução eficaz de um conflito.
- ▶ A Companhia poderá, contudo, reservar-se o direito de não emitir uma posição quando a reclamação tiver sido previamente enviada ao Provedor do Cliente e enquanto decorrer o seu prazo estipulado de resposta.
- ▶ Situações de conflito de interesses devem ser prevenidas, identificadas e geridas nos termos descritos no Código de Conduta, na Política Antifraude, demais regras internas existentes em matéria de conflitos de interesses, e ainda na Política de Tratamento de Clientes e Terceiros.

3.2. PROVEDOR DO CLIENTE

CARACTERIZAÇÃO DA FUNÇÃO

- ▶ Compete ao Provedor do Cliente apreciar as reclamações que lhe sejam apresentadas pelos tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, agindo como uma segunda instância na análise dessas reclamações.
- ▶ Na instrução e apreciação das reclamações, o Provedor deve ter em consideração os princípios de celeridade e contraditório, procurando encontrar soluções consensuais, justas e equitativas para as partes envolvidas.
- ▶ O Provedor goza de total independência e autonomia, não podendo ser responsabilizado pelos atos praticados, apreciações, recomendações que apresente e demais opiniões expressas no exercício das suas funções, salvo se ficar demonstrada uma atuação dolosa ou negligente por parte deste.
- ▶ O Provedor não tem poderes para anular, revogar ou modificar qualquer ato praticado ou decisão tomada pela Companhia, competindo-lhe, no âmbito das suas funções, fazer apreciações e formular recomendações sem carácter vinculativo.
- ▶ Sem prejuízo do ponto anterior, a Companhia terá de justificar a razão pela qual eventualmente discorda de uma recomendação que tenha sido formalizada, sendo a recomendação e a posição interna tornadas públicas no sítio da internet da EAP.
- ▶ A designação do Provedor é da competência exclusiva do CEO e o seu mandato dura por tempo indeterminado.
- ▶ A Companhia deverá designar para a função uma pessoa singular de reconhecido prestígio, qualificação, idoneidade e independência, preferencialmente com formação jurídica e conhecimentos no âmbito da atividade seguradora.
- ▶ A função de Provedor não pode ser exercida por pessoa que, no decurso do seu mandato, se encontre em qualquer situação de conflito de interesses suscetível de afetar a sua isenção de análise ou decisão.

- ▶ Para efeitos do ponto anterior, constituem nomeadamente situações de conflito de interesses:
 - 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;*
 - b) *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;*
 - c) *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;*
 - d) *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.*
- ▶ A ASF poderá determinar a substituição do Provedor do Cliente se verificar que os requisitos exigidos para a função e seu titular não estão a ser cumpridos.
- ▶ Sem prejuízo de outras causas devidamente justificadas e fundamentadas, a cessação do exercício das funções de Provedor do Cliente só poderá ocorrer nas seguintes situações:
 - a) Incompatibilidade superveniente;
 - b) Perda dos requisitos para o exercício das funções;
 - c) Morte, impossibilidade física permanente ou temporária por período superior a seis meses;
 - d) Incumprimento gravoso e reiterado das obrigações contratuais, legais e regulamentares;
 - e) Renúncia ao cargo;
 - f) Mútuo acordo.
- ▶ Não existindo renovação do mandato, a designação do novo Provedor deverá efetuar-se até 30 (trinta) dias antes do termo do mandato do Provedor cessante, devendo tal facto ser reportado à ASF nos 10 (dez) dias subsequentes ao início do novo mandato.
- ▶ O Provedor cessante manter-se-á em funções até à designação do seu sucessor, ainda que para além do período para o qual foi designado, sendo responsável pelo tratamento de todas as reclamações que lhe sejam apresentadas até essa data.

RECURSO AO PROVEDOR

- ▶ A iniciativa para apresentar reclamações ao Provedor é da exclusiva competência dos tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados. Todas as reclamações dirigidas ao Provedor devem ser apresentadas na forma escrita, mediante carta ou correio eletrónico.
- ▶ O Provedor comunica também por escrito ao Reclamante, em suporte duradouro acessível ao último, preferencialmente digital, 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.
- ▶ Caso uma recomendação do Provedor não seja acolhida pela Companhia, o primeiro deve ainda informar o Reclamante, também em suporte duradouro acessível ao último, preferencialmente digital, do não acolhimento da recomendação que tenha efetuado, bem como da fundamentação apresentada pela Companhia.
- ▶ Uma vez mais, a resposta ao Reclamante deve conter linguagem clara e perceptível, adequando-se ao seu perfil específico.
- ▶ É considerada elegível para efeitos de apresentação ao Provedor:
 - a) A reclamação escrita que não tenha sido respondida pela Companhia no prazo máximo de 20 dias úteis, contados a partir da data da sua receção, ou de 30 dias úteis nos casos de especial complexidade;
 - b) A reclamação escrita em que, tendo existido uma resposta dentro dos prazos estabelecidos, o Reclamante discorde do sentido da mesma.
- ▶ Para além disso, o âmbito de atuação do Provedor do Cliente está restringido a Clientes diretos da Companhia. Os casos relacionados com resseguro deverão ser encaminhados para o respetivo Cliente Institucional ou seu Provedor do Cliente, conforme procedimento que seja acordado.
- ▶ Uma reclamação apresentada ao Provedor poderá ser liminarmente indeferida quando:
 - a) Sejam omitidos dados essenciais que inviabilizem a respetiva gestão e que não tenham sido corrigidos no prazo de 20 dias úteis a contar do convite feito para suprir a omissão;
 - b) O seu conteúdo seja qualificado como vexatório ou tenha sido manifestamente apresentado de má-fé;
 - c) A mesma diga respeito a matérias que sejam da competência de órgãos arbitrais ou judiciais, ou quando a matéria objeto da reclamação já tenha sido resolvida ou esteja pendente de resolução por parte daquelas instâncias;
 - d) A mesma reitere uma reclamação que já tenha sido apresentada pelo mesmo Reclamante, relativamente à mesma matéria, e face à qual o Provedor já se tenha pronunciado;
 - e) Nas demais situações que venham a ser previstas nas normas legais ou regulamentares aplicáveis.

FORMAS DE CONTACTO

Morada:	Europ Assistance – Provedor do Cliente Dra. Susana Teixeira Freitas Avenida Ressano Garcia, n.º 21, 2.º andar, 1070-234 Lisboa
Correio eletrónico:	susanateixeirafreitas-18101l@adv.oa.pt
Telefone:	213870638

COMPROMISSO DA COMPANHIA

A Companhia compromete-se a:

- ▶ Respeitar o Provedor na sua independência e autonomia;
- ▶ Considerar todas as recomendações produzidas pelo Provedor;
- ▶ Fornecer ao Provedor as informações e documentação que sejam consideradas relevantes para o exercício das suas funções, ainda que este não as solicite especificamente;
- ▶ Assegurar as condições e recursos necessários ao efetivo cumprimento dos deveres a que o Provedor se encontra sujeito.

3.3. PRAZOS DE RESPOSTA E ARQUIVO

- ▶ O Provedor do Cliente deverá emitir uma resposta no **prazo máximo de 30 dias úteis** face às reclamações que lhe sejam apresentadas, contados a partir da data da sua receção pelo Provedor ou pela Companhia (o que ocorrer mais cedo). Este prazo poderá ser prorrogado até 45 dias úteis nos casos que envolvam especial complexidade¹.
- ▶ A resposta da EAP às apreciações e às recomendações formalizadas pelo Provedor do Cliente deverá ser dada no **prazo máximo de 20 dias úteis**, contados a partir da data da respetiva receção.
- ▶ A EAP compromete-se a garantir sistemas adequados, designadamente sistemas eletrónicos seguros, de registo da informação relativa à gestão das reclamações e de arquivo de documentação, os quais devem ser mantidos durante o **prazo mínimo de 5 anos**.

¹ Entende-se como um caso de especial complexidade o que envolva entidades terceiras e/ou a necessidade de deslocações ou averiguações externas.

3.4. CUSTOS DE GESTÃO

A gestão de uma reclamação não poderá acarretar quaisquer custos, encargos ou ónus desnecessários para o Reclamante.

4. APROVAÇÃO, DIVULGAÇÃO, IMPLEMENTAÇÃO E MONITORIZAÇÃO

O Regulamento do Provedor do Cliente deverá ser aprovado pelo CEO e comunicado internamente a todos os Colaboradores. Deverá ainda ficar permanentemente acessível em meio de divulgação interno, ser tornado público no sítio da internet e disponibilizado em papel sempre que solicitado.

A observância das regras e princípios estabelecidos está sujeita aos procedimentos de auditoria existentes na Companhia, devendo ser assegurada no quotidiano pelos diversos níveis hierárquicos.

O CEO, o Responsável de Controlo Interno e de Gestão de Riscos, o Customer Care e/ou o Compliance Officer avaliarão regularmente a necessidade de revisão deste Regulamento.

CEO