

# **REGULAMENTO DO SERVIÇO DE PROVIDORIA DO CLIENTE**

## **ARTIGO 1º SERVIÇO DE PROVIDORIA DO CLIENTE DE SEGUROS**

1. O Serviço de Provedoria do Cliente de Seguros é criado por tempo indeterminado e visa a disponibilização de uma solução de resolução dos conflitos referentes aos contratos de seguro, nos termos e para os efeitos previstos no artigo 131-E do Decreto-Lei 94-B/98, de 17 de Abril, e no Decreto Lei 146/99, de 4 de Maio, e, bem assim, nas normas regulamentares aplicáveis.
2. O Serviço de Provedoria do Cliente de Seguros funciona em Lisboa, na sede do Centro de Informação, Mediação, Provedoria e Arbitragem de Seguros, adiante designado por CIMPAS.
3. O funcionamento do Serviço de Provedoria é totalmente independente do Serviço de Arbitragem e, salvo acordo entre reclamante e reclamado, os documentos, informações e demais elementos próprios do processo de reclamação, assim como as decisões ou recomendações do Serviço de Provedoria não podem ser invocados junto do processo arbitral se o houver.
4. O Serviço de Provedoria integra uma equipa composta por profissionais nomeados pelo CIMPAS, com formação jurídica e comprovada idoneidade e competência.
5. O Serviço de Provedoria e os profissionais que integrem este Serviço e que com ele colaborem são obrigados a guardar sigilo relativamente aos factos de que tomem conhecimento no exercício das suas funções, salvo as excepções previstas na lei.
6. As entidades aderentes ao Serviço de Provedoria criarão as condições necessárias ao bom funcionamento do Serviço e garantir-lhe-ão a prestação dos apoios adequados para assegurar o bom nível e eficiência das suas funções.

## **ARTIGO 2º ATRIBUIÇÕES**

1. O Serviço de Provedoria tem por missão receber e apreciar as reclamações dos tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados por actos ou omissões das empresas de seguros aderentes a este serviço.
2. O Serviço de Provedoria não tem poderes para revogar, reformar ou converter, ou de qualquer modo alterar as decisões das empresas de seguros, competindo-lhe, no âmbito das suas funções formular recomendações sem carácter vinculativo.
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.

## **ARTIGO 3º ADESÃO**

1. A apresentação de uma reclamação ao Serviço de Provedoria depende da adesão da empresa de seguros reclamada a este Serviço.
2. A adesão das empresas de seguros deve assumir a forma de adesão plena referente a reclamações eventuais e futuras e deve ser reduzida a escrito.
3. A adesão plena das empresas de seguros ao Serviço de Provedoria implica a submissão ao mesmo de todas as reclamações posteriores a essa adesão, que se enquadrem no âmbito da legislação aplicável e do presente regulamento.

4. As empresas de seguros podem a todo o tempo, e por escrito, com pré-aviso de 30 dias, revogar a sua adesão ao Serviço de Provedoria.

#### **ARTIGO 4º ÂMBITO**

1. A actuação do Serviço de Provedoria estende-se a todos os ramos de seguro, abrangendo os conflitos relativos aos contratos de seguro celebrados com empresas de seguros aderentes, incumbindo-lhe apreciar as reclamações das decisões tomadas no âmbito desses contratos que venham a ser apresentadas por tomadores, segurados, pessoas seguras ou beneficiários dos mesmos, bem como por terceiros lesados.

2. A intervenção do Serviço de Provedoria apenas pode ser suscitada depois de esgotadas todas as vias internas de resolução do litígio colocadas à disposição do reclamante pela empresa de seguros.

3. A intervenção do Serviço de Provedoria não poderá ser suscitada em questões relativamente às quais tenha sido instaurado procedimento judicial ou arbitral.

#### **ARTIGO 5º FUNÇÕES**

1. O Serviço de Provedoria tem funções meramente consultivas e pode apresentar recomendações às empresas de seguros em resultado da apreciação de reclamações.

2. Compete ao Serviço de Provedoria:

- a) receber e verificar o cumprimento dos pressupostos de apresentação de reclamações ao Serviço de Provedoria, nomeadamente os previstos nos artigos 6º e 7º;
- b) instruir o processo de reclamação e assegurar o diálogo com o reclamante e com a empresa de seguros reclamada;
- c) analisar as reclamações apresentadas;
- d) solicitar às empresas de seguros aderentes as informações que considerar necessárias, bem como a exibição de documentos que reputar convenientes;
- e) proceder a todas as averiguações que considere necessárias ou convenientes, podendo adoptar, em matéria de recolha e produção de provas, todos os procedimentos razoáveis;
- f) efectuar as comunicações a que está obrigado nos termos da lei;
- g) formular, quando assim o entenda, recomendações, tendo em conta o teor das respectivas reclamações;
- h) elaborar os relatórios anuais previstos na lei e nos regulamentos.

#### **ARTIGO 6º RECLAMAÇÕES ELEGÍVEIS**

1. São consideradas elegíveis para efeitos de apreciação pelo Serviço de Provedoria as reclamações contra empresas de seguros aderentes, apresentadas pelos respectivos 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, ou de 30 dias nos casos que revistam especial complexidade, contados a partir da data da respectiva recepção;
- b) tendo sido dada resposta nesse prazo, o reclamante discorde do sentido da mesma;
- c) não tenha sido instaurado procedimento judicial ou arbitral;

2. Não integram o conceito de reclamação as declarações respeitantes ao processo de negociação contratual, as comunicações inerentes ao processo de regularização de sinistros e eventuais pedidos de informação ou esclarecimento.

## **ARTIGO 7º**

### **REQUISITOS DAS RECLAMAÇÕES**

1. As reclamações a apreciar pelo Serviço de Provedoria devem ser apresentadas na sede das empresas de seguros aderentes ou em qualquer delegação ou escritório destas, dirigidas ao Serviço de Provedoria.
2. As reclamações têm que ser formuladas por escrito utilizando preferencialmente o formulário especificamente disponibilizado para o efeito, e enviadas por correio, telecópia ou correio electrónico, e devem 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 de 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, excepto se for manifestamente impossível;
  - g) Data da reclamação.
3. As reclamações que sejam porventura entregues directamente ao Serviço de Provedoria devem ser por este encaminhadas para as empresas de seguros respectivas para efeitos do disposto nos nºs 4 e 5.
4. Cabe à empresa de seguros, uma vez recebida a reclamação efectuar a triagem da mesma, verificando se a mesma já foi objecto de apreciação pelo serviço interno de gestão de reclamações.
5. Caso a reclamação ainda não tenha sido objecto da apreciação prevista no número anterior será encaminhada para o respectivo serviço. Caso já o tenha sido, a empresa de seguros reencaminha a reclamação para o Serviço de Provedoria acompanhada, se for o caso, da posição que sobre a mesma a empresa de seguros assumiu e respectiva fundamentação.
6. O Serviço de Provedoria e as empresas de seguros aderentes disponibilizarão no sítio próprio da Internet o formulário referido no nº 2.

## **ARTIGO 8º**

### **RECUSA DE ADMISSÃO DE RECLAMAÇÃO E ARQUIVAMENTO DA RECLAMAÇÃO**

1. O Provedor deverá recusar a reclamação sempre que:
  - a) sejam omitidos dados essenciais que inviabilizem a respectiva 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 objecto da reclamação já tenha sido resolvida por aquelas instâncias;
  - c) esta reitere reclamações que sejam apresentadas pelo mesmo reclamante em relação à mesma matéria e que já tenham sido objecto de resposta pelo Serviço de Provedoria;
  - d) a reclamação não tiver sido apresentada de boa fé ou o respectivo conteúdo for qualificado como vexatório.
2. Sempre que a reclamação apresentada não inclua os elementos necessários para efeitos da respectiva gestão, o Serviço de Provedoria dará conhecimento desse facto ao reclamante, convidando-o a suprir a omissão.
3. Das reclamações liminarmente rejeitadas pelo Serviço de Provedoria ou que sejam encaminhadas para os serviços de gestão de reclamações das empresas de seguros será dado conhecimento aos reclamantes.

4. Sem prejuízo das informações e comunicações previstas no artigo 11º, só pode ser mandada arquivar uma reclamação quando:

- a) não seja da competência do Serviço de Provedoria, nomeadamente por ser estranha à actividade seguradora;
- b) passada a fase da apreciação preliminar, o Serviço de Provedoria conclua que não existem elementos bastantes para ser adoptado qualquer procedimento;
- c) se verifiquem os pressupostos da não admissão.

## **ARTIGO 9º IMPEDIMENTOS**

Os profissionais que integram o Serviço de Provedoria não podem apreciar reclamações relativamente às quais:

- a) Tenham directa ou indirectamente um interesse que lhe permitisse ser reclamante;
- b) Seja reclamante o seu cônjuge ou algum seu parente ou afim, em linha recta ou no segundo grau da linha colateral, ou quando alguma destas pessoas tenha na reclamação um interesse que lhe permita figurar nela como reclamante;
- c) Seja reclamante por si ou como representante de outra pessoa;
- d) Tenha tido intervenção na situação objecto da reclamação em qualquer outra qualidade.

## **ARTIGO 10º PROCESSO**

1. O Serviço de Provedoria deverá ter em vista, na apreciação de reclamações recebidas, o princípio da celeridade, procurando encontrar soluções consensuais justas ou equitativas.

2. O Serviço de Provedoria não está vinculado a quaisquer formalismos em matéria de organização dos processos ou da produção de provas, podendo adoptar 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 considerará recebida para efeitos de contagem de prazos depois de correctamente instruída.

4. No âmbito das diligências probatórias, o serviço de provedoria poderá consultar elementos constantes dos processos e documentação existente nas empresas de seguros aderentes, directamente relacionados com as reclamações apresentadas, bem como a qualquer outra documentação relevante para a apreciação das mesmas, com respeito pelos princípios da protecção de dados pessoais e sempre em estreita articulação com o interlocutor designado pela respectiva empresa de seguros.

5. O Serviço de Provedoria pode solicitar a colaboração de peritos das empresas de seguros ou peritos externos e desenvolver diligências que considere adequadas, com vista ao melhor conhecimento dos casos.

6. A intervenção do Serviço de Provedoria não suspende o decurso de quaisquer prazos, nomeadamente os do recurso contencioso.

7. A apreciação efectuada pelo Serviço de Provedoria nos casos concretos não poderá ser invocada em juízo, salvo acordo prévio das partes.

**ARTIGO 11º**  
**PRAZOS MÁXIMOS DAS INFORMAÇÕES E COMUNICAÇÕES**

1. O Serviço de Provedoria comunica à empresa de seguros qualquer reclamação que reúna os requisitos previstos no artigo 7º e que lhe tenha sido dirigida directamente, no prazo máximo de 5 dias.
2. A empresa de seguros que receba directamente, ou através do Serviço de Provedoria, uma reclamação que deva ser apreciada por este serviço deverá, consoante o caso, e no prazo máximo de 5 dias, encaminhar a mesma para o Serviço de Provedoria ou responder a este, fazendo acompanhar essa comunicação da sua posição e da respectiva fundamentação sobre a reclamação em causa.
3. O Serviço de Provedoria comunica ao reclamante, por escrito ou por outro meio de comunicação de que fique registo em suporte duradouro, no prazo máximo de 30 dias, os resultados da apreciação da reclamação e respectiva fundamentação, podendo aquele prazo, em casos de excepional complexidade, ser alargado para 45 dias.
4. O Serviço de Provedoria comunica, igualmente, às empresas de seguros no prazo referido no número anterior, os resultados da apreciação da reclamação .
5. Nos casos em que a apreciação da reclamação feita pelo Serviço de Provedoria seja total ou parcialmente favorável ao reclamante, a empresa de seguros comunica ao Serviço de Provedoria, no prazo máximo de 10 dias se aceita acolher o resultado da apreciação efectuada..
6. O Serviço de Provedoria informa o reclamante, no prazo máximo de 5 dias, por escrito ou por outro meio de comunicação de que fique registo em suporte duradouro, qual a posição da empresa de seguros transmitida nos termos do número anterior.

**ARTIGO 12º**  
**RECOMENDAÇÕES**

1. Cabe ao Serviço de Provedoria efectuar as recomendações às empresas de seguros que venham a ser consideradas necessárias.
2. As recomendações devem ser dirigidas ao Conselho de Administração ou órgão de topo equivalente da empresa de seguros em causa e não têm carácter vinculativo.
3. A empresa de seguros informará o Serviço de Provedoria do acolhimento ou não das recomendações por ele efectuadas, no prazo máximo de 20 dias contados a partir da data da respectiva recepção.
4. As recomendações do Serviço de Provedoria serão publicitadas no sítio da Internet do CIMPAS, acompanhadas de informação sobre o acolhimento ou não da mesma pela empresa de seguros.

**ARTIGO 13º**  
**RELACIONAMENTO COM AS EMPRESAS DE SEGUROS ADERENTES**

1. As empresas de seguros aderentes deverão nomear junto do Serviço de Provedoria um interlocutor único e o seu substituto a quem caberá estabelecer todas as ligações entre a empresa de seguros e o Serviço de Provedoria, sem prejuízo do estabelecido no artigo 12º.

2. O interlocutor único deve fornecer ao Serviço de Provedoria todas as informações e documentos relativos à reclamação apresentada que seja solicitada e facilitar os contactos com outros serviços ou colaboradores da empresa de seguros, se necessários.

3. As comunicações entre o Serviço de Provedoria e as empresas de seguros fazem-se preferencialmente através da aplicação informática disponibilizada para o efeito.

#### **ARTIGO 14º RELATÓRIO ANUAL**

1. O Serviço de Provedoria efectuará a divulgação anual das suas actividades, através de um relatório contendo a indicação das reclamações recebidas, as diligências efectuadas e as recomendações proferidas, bem como a menção da sua adopção pelas empresas destinatárias.

2. Este relatório será enviado às empresas de seguros aderentes ao Serviço de Provedoria, aos Associados do CIMPAS e ao Instituto de Seguros de Portugal.