

**PROVEDOR DO CLIENTE**

**Capítulo I - Enquadramento**

- Artigo 1º - Objeto do presente documento
- Artigo 2º - Direito de apresentação de reclamações ao provedor
- Artigo 3º - Funções e autonomia do provedor

**Capítulo II – Estatuto do provedor**

- Artigo 4º - Designação e entrada em funções
- Artigo 5º - Duração do mandato
- Artigo 6º - Cessação de funções antes do termo do mandato
- Artigo 7º - Incompatibilidades para o exercício da função
- Artigo 8º - Independência do provedor
- Artigo 9º - Obrigação de sigilo
- Artigo 10º – Apoio devido ao provedor
- Artigo 11º – Competências do provedor
- Artigo 12º - Poderes do provedor
- Artigo 13º - Limites de intervenção
- Artigo 14º - Recursos
- Artigo 15º – Deveres de divulgação

**Capítulo III - Regulamento de Funcionamento**

- Artigo 16º – Iniciativa da apresentação de reclamações
- Artigo 17º - Forma de apresentação de reclamações
- Artigo 18º – Apresentação e conteúdo das reclamações
- Artigo 19º – Condições de admissibilidade das reclamações
- Artigo 20º - Apreciação prévia das reclamações
- Artigo 21º – Instrução do processo
- Artigo 22º - Depoimentos
- Artigo 23º - Tratamento das reclamações
- Artigo 24º - Acolhimento das recomendações
- Artigo 25º - Meios de resolução de conflitos
- Artigo 26º - Arquivamento dos processos

# **POPULAR SEGUROS- COMPANHIA DE SEGUROS, S.A.**

## **Capítulo I –Enquadramento**

### **Artigo 1.º - Objeto do presente documento**

O presente documento tem por objeto caracterizar o estatuto do provedor do Cliente da POPULAR SEGUROS- Companhia de Seguros, S.A. (adiante designada por entidade) e regulamentar o conjunto de normas e procedimentos que, no cumprimento das disposições legais aplicáveis, devem ser observados relativamente ao exercício da atividade a desenvolver pelo provedor.

### **Artigo 2.º - Direito de apresentação de reclamações ao provedor**

1 - Os tomadores de seguro, os segurados, os beneficiários ou os terceiros lesados - ou os respetivos representantes legais - gozam do direito de apresentar ao provedor reclamações por atos ou omissões da entidade, desde que as mesmas não tenham sido resolvidas no âmbito da gestão de reclamações da entidade, quer pela obtenção de respostas com os quais não concordem, quer por não terem sido obtidas dentro dos prazos estabelecidos.

2 - A atividade do provedor não tem custos ou encargos para os reclamantes, cabendo a estes o ónus de apresentação e acompanhamento das reclamações que entendam formular, nos termos do capítulo III deste documento.

### **Artigo 3.º - Funções e autonomia do provedor**

1 - O provedor aprecia as reclamações apresentadas pelos tomadores de seguro, pelos segurados, pelos beneficiários ou pelos terceiros lesados - ou pelos respetivos representantes legais - para salvaguarda e defesa dos legítimos direitos e interesses daqueles e formula recomendações à entidade quando o considere necessário.

2 - O provedor atua com autonomia na organização e desenvolvimento dos seus serviços, dispondo de estrutura organizativa própria por via de meios técnicos, dele exclusivamente dependentes, com vista ao cabal cumprimento das suas funções.

## **Capítulo II – Estatuto do provedor**

### **Artigo 4.º - Designação e entrada em funções**

1 - O provedor é designado pela administração da entidade.

2 - A designação deve recair em pessoa singular, perito independente de reconhecido prestígio e idoneidade, com experiência e conhecimentos sobre seguros, adequados ao desempenho das suas funções.

3 - O provedor inicia as suas funções após comunicação da sua designação pela entidade à Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões.

### **Artigo 5.º - Duração do mandato**

1 - O provedor é designado por um período inicial não inferior a um ano, devendo o termo do mandato inicial coincidir com o final de um ano civil e podendo o mesmo vir a ser reconduzido, por períodos sucessivos de um ano.

2 - A designação de novo provedor deve efetuar-se até 30 dias antes do termo do mandato e ser comunicada à Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões nos 10 dias subsequentes.

3 - Para além do termo do período por que foi designado, o provedor manter-se-á em funções até à comunicação da designação do seu sucessor, prevista no número anterior.

### **Artigo 6.º - Cessação de funções antes do termo do mandato**

1 - As funções de provedor cessam antes do termo do mandato nos seguintes casos:

- a) Renúncia ao cargo;
- b) Incompatibilidade superveniente;

## **POPULAR SEGUROS- COMPANHIA DE SEGUROS, S.A.**

- c) Falta de objeto para a sua intervenção;
  - d) Morte ou impossibilidade física permanente;
  - e) Perda dos requisitos para o exercício do cargo;
  - f) Violação grave ou reiterada dos seus deveres;
- 2 – As causas de cessação de funções são verificadas pela administração da entidade, com respeito pelo princípio do contraditório no caso da alínea f) do nº anterior.

### **Artigo 7.º - Incompatibilidades para o exercício de funções**

- 1 - O provedor, no decurso do seu mandato, está impedido de exercer qualquer outra relação de trabalho ou equiparada, e de prestar, direta ou indiretamente, quaisquer outros serviços remunerados junto da entidade, bem como de entidades que com esta se encontrem em relação de domínio ou de grupo.
- 2 - O provedor não pode, direta ou indiretamente, ser titular de participações sociais iguais ou superiores a 1% do capital social ou dos direitos de voto da entidade ou de outra entidade com que esta se encontre numa relação de domínio ou de grupo.
- 3 - O provedor designado não pode exercer essa função noutras empresas de seguros, exceto se integrarem o mesmo grupo segurador.

### **Artigo 8.º – Independência do provedor**

- 1 - O provedor atua com independência, não podendo ser responsabilizado civilmente pelas recomendações, opiniões e demais atos que pratique no exercício das suas funções, salvo se vier a ser demonstrada atuação dolosa por parte do provedor.
- 2 - O provedor não se encontra sujeito à supervisão pela Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões, mas está vinculado pelo dever de colaboração com a entidade de supervisão.

### **Artigo 9.º - Obrigação de sigilo**

Sem prejuízo do exercício das suas funções, o provedor é obrigado a guardar sigilo sobre os factos relativos à atividade da entidade e aos que se refiram aos tomadores de seguro, aos segurados, aos beneficiários ou aos terceiros lesados de que tome conhecimento no exercício das suas funções de provedor.

§ único – A obrigação de sigilo mantém-se após a cessação das funções de provedor.

### **Artigo 10º - Apoio devido ao provedor**

A entidade apoia e promove a atuação do provedor, por forma a facilitar o desempenho do exercício das suas funções, criando as condições adequadas para o seu correto desempenho, transmitindo-lhe as informações, ainda que não especificamente solicitadas, que sejam consideradas relevantes para o exercício das suas funções.

### **Artigo 11.º - Competências do provedor**

Ao provedor compete:

- a) Receber e apreciar as reclamações apresentadas pelos tomadores de seguro, pelos segurados, pelos beneficiários ou pelos terceiros lesados, nos termos da lei e dos respetivos regulamentos;
- b) Promover o diálogo entre o reclamante e a entidade sempre que o considere vantajoso para a adequada resolução da reclamação;
- c) Formular recomendações à entidade, por iniciativa própria ou sempre que tal se revele oportuno, em resultado da apreciação das reclamações que lhe sejam dirigidas.
- d) Desenvolver quaisquer outras competências no âmbito das suas funções.

### **Artigo 12.º – Poderes do provedor**

- 1 - No exercício das suas funções, o provedor tem poderes para:
- a) Promover a recolha de documentação junto da entidade e demais intervenientes no processo de comercialização, solicitando informações ou cópia de documentos que considere relevantes, devendo dar prévio conhecimento do dia, da hora, do local e do objetivo de eventuais visitas, para que um representante daquelas entidades possa acompanhar a

## **POPULAR SEGUROS- COMPANHIA DE SEGUROS, S.A.**

diligência, a qual deverá ser programada e decorrer de forma a minimizar perturbações no normal funcionamento da entidade visitada;

b) Solicitar à entidade a prestação de informações por escrito ou o envio de cópia de documentos relativos às reclamações que lhe sejam dirigidas;

c) Procurar, em colaboração com a entidade, encontrar os procedimentos e as soluções mais apropriados à defesa dos interesses dos tomadores de seguro, dos segurados, dos beneficiários ou dos terceiros lesados relativamente às reclamações que lhe forem submetidas.

2 - Os poderes do provedor não são delegáveis, sem prejuízo da possibilidade de designação de auxiliares que o coadjuvem na prática de atos externos necessários ao cumprimento das suas funções.

3 - Os auxiliares designados pelo provedor nos termos do número anterior deverão ser credenciados para a prática de atos externos especificados no termo de designação, ficando estes também abrangidos pela obrigação de sigilo regulado no artigo 9º.

### **Artigo 13.º - Limites de intervenção**

1 - O provedor aprecia as reclamações que lhe sejam submetidas sem poder decisório, pelo que, não tem competência para anular, revogar ou modificar os atos da entidade, dispondo apenas de poderes consultivos para emitir recomendações com vista à defesa dos direitos dos reclamantes e à reparação dos danos reclamados, na medida em que o considere adequado.

2 - As recomendações do provedor são dirigidas ao órgão de administração da entidade.

### **Artigo 14.º - Recursos**

1 - Os atos do provedor no âmbito dos processos de reclamação não são suscetíveis de recurso judicial e só podem ser objeto de reclamação para o próprio provedor.

2 - A entidade pode acatar as recomendações do provedor ou recorrer aos tribunais ou a meios de resolução extrajudicial do litígio.

### **Artigo 15.º - Deveres de Divulgação**

1 - A divulgação das recomendações do provedor à entidade deve ser efetuada, no sítio da Internet da entidade, nos termos previstos no normativo aplicável.

2 - Até final de Janeiro de cada ano o provedor deve remeter à Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões e à entidade a informação a divulgar relativamente às recomendações efetuadas durante o exercício anterior, a qual deve conter, de forma clara e sucinta, os seguintes elementos:

- a) Designação da entidade;
- b) Objeto da reclamação;
- c) Recomendação do provedor;
- d) Menção do acolhimento ou não da recomendação pela entidade.

3 - No caso de cessação do mandato, o prazo para envio à Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões desta informação objeto de divulgação, termina na data da respetiva cessação.

## **Capítulo III - Regulamento de Funcionamento**

### **Artigo 16.º - Iniciativa da apresentação de reclamações**

1 - Os tomadores de seguro, os segurados, os beneficiários ou os terceiros lesados devem tentar resolver as suas divergências diretamente com a entidade e podem exercer o direito de apresentar ao provedor reclamações relativas a atos ou omissões da entidade, com os quais não concordem.

2 - O provedor exerce as suas funções com base em reclamações apresentadas pelos tomadores de seguro, pelos segurados, pelos beneficiários ou pelos terceiros lesados - ou pelos respetivos representantes legais - devidamente credenciados.

3 - As reclamações ao provedor poderão ser recusadas se já tiver decorrido o prazo de um ano sobre os factos que as fundamentam.

## **POPULAR SEGUROS- COMPANHIA DE SEGUROS, S.A.**

### **Artigo 17.º - Forma de apresentação de reclamações**

As reclamações devem ser apresentadas por escrito, preferencialmente através dos meios informáticos de comunicação, ou por carta simples desde que os mesmos permitam a leitura e conservação duradoura dos suportes, cabendo ao reclamante fazer prova da receção da reclamação pelos serviços do provedor.

### **Artigo 18.º - Apresentação e conteúdo das reclamações**

1 - As reclamações devem ser apresentadas de forma clara e objetiva, devendo ser especificados o motivo da reclamação, as questões concretas sobre as quais solicita o parecer do provedor, o sentido em que entende que a questão apresentada deve ser resolvida e a quantificação de qualquer importância que julgue ser-lhe devida.

2 - Na reclamação devem ainda ser identificadas a pessoa e/ou serviço da empresa, que praticou os atos objeto da reclamação.

3 - Deverão ser anexados à reclamação todos os elementos de que o reclamante disponha e que considere meio de prova dos factos invocados na reclamação.

4 - O provedor pode solicitar ao reclamante a junção de meios adicionais de prova ou esclarecimentos relativos à reclamação apresentada.

### **Artigo 19.º - Condições de admissibilidade das reclamações**

Sob pena de indeferimento a reclamação deve cumprir os seguintes requisitos:

- a) Ser apresentada por escrito, nos termos do artigo 17.º;
- b) Referir-se a um tomador de seguro, a segurado, a beneficiário ou a terceiros lesados;
- c) Identificar claramente o reclamante e indicar a respetiva morada;
- d) Identificar o objeto da reclamação;
- e) Ser assinada e datada pelo reclamante ou seu representante;
- f) Ser acompanhada de cópia da correspondência trocada com a entidade em sede da apresentação prévia da reclamação ou da descrição dos termos da resposta oral.

### **Artigo 20.º - Apreciação prévia das reclamações**

1 - Qualquer reclamação é objeto de uma apreciação preliminar destinada a verificar o cumprimento dos requisitos formais e materiais indicados nos artigos 17.º, 18.º e 19.º.

2 - Quando as reclamações não revistam o formalismo exigido, deverá este ser suprido pelo reclamante no prazo que para o efeito lhe for fixado pelo provedor.

3 - São indeferidas liminarmente as reclamações:

- a) Que não satisfaçam os requisitos de admissibilidade referidos nos citados artigos.
- b) Que manifestamente sejam apresentadas de má-fé, o seu conteúdo seja vexatório, ou sejam totalmente desprovidas de fundamento.

4 - O indeferimento liminar da reclamação deve ser comunicado e fundamentado por escrito ao reclamante.

### **Artigo 21.º - Instrução do processo**

1 - A instrução consiste no conjunto de diligências destinadas a reunir todos os elementos necessários através de pedidos de informação, inquirições, apresentação de documentos ou entrega de cópias ou qualquer outro procedimento adequado a uma correta apreciação da reclamação.

2 - A instrução deve decorrer com celeridade, por meios informais, devendo, contudo, serem respeitados pela entidade os meios e prazos que em cada caso sejam fixados pelo provedor, evitando comportamento dilatatório.

3 - A entidade tem o dever de cooperar com o provedor, prestando-lhe, no prazo máximo de 5 dias, todos os esclarecimentos e informações por este requeridos e remetendo-lhe, se tal lhe for solicitado, cópia dos documentos e processos necessários à apreciação da reclamação.

4 - A decisão do provedor só deve ser tomada após audição da entidade, por forma a permitir-lhe esclarecer e justificar os factos que lhe são atribuídos.

**Artigo 22.º - Depoimentos**

1 - Sempre que julgue necessários para o apuramento dos factos, o provedor pode solicitar ao reclamante, ao representante da entidade ou a qualquer outra pessoa ou entidade mencionada na reclamação, a prestação de depoimentos ou outras informações.

**Artigo 23.º - Tratamento das reclamações**

1 - O provedor aprecia a reclamação de acordo com critérios de legalidade e equidade, devendo a apreciação ser conclusiva e fundamentada, sob a forma escrita, incluindo, se for o caso, as recomendações que o provedor entenda dirigir à entidade.

2 - O provedor aprecia no prazo de trinta dias, com dilação para quarenta e cinco dias em caso de especial complexidade, a contar da data do seu recebimento, as reclamações que lhe sejam apresentadas pelos tomadores de seguro, pelos segurados, pelos beneficiários ou pelos terceiros lesados da entidade.

3 - O provedor deve dar conhecimento à entidade das reclamações recebidas e dos resultados da respetiva apreciação e respetiva fundamentação, incluindo, se for o caso, as recomendações que decida efetuar.

4 - Nos casos de pouca gravidade, sem carácter continuado, o provedor pode limitar-se a uma comunicação à entidade para que retifique a situação, sem emitir qualquer recomendação sujeita a publicação.

**Artigo 24.º - Acolhimento das recomendações**

1 - No prazo máximo de vinte dias a contar do recebimento da recomendação, a entidade deve informar o provedor quanto ao acatamento ou não das recomendações por este efetuadas, devendo sempre fundamentar o seu não acatamento.

2 - Relativamente às reclamações recebidas, o provedor deve comunicar ao reclamante e à reclamada, por escrito, os resultados da apreciação e respetiva fundamentação.

**Artigo 25.º - Meios de resolução de conflitos**

1 - O recurso ao provedor não inibe o reclamante ou a entidade do recurso aos tribunais ou a outros meios de resolução extrajudicial de litígio.

2 - Deve ser dado conhecimento ao provedor pelo reclamante ou pela entidade, do recurso à via judicial ou a outros meios de resolução de litígio, previamente à apresentação, ou na pendência de uma reclamação.

3 - O provedor pode decidir não se pronunciar sobre reclamações relativas a matérias de exclusiva aplicação da lei que se encontrem submetidas a apreciação judicial ou outro meio de resolução extrajudicial.

4 - Deve ser dado conhecimento ao provedor pelo reclamante de qualquer decisão que seja proferida nos processos referidos nos números anteriores.

**Artigo 26.º - Arquivamento dos processos**

1 - São mandados arquivar os processos relativos a reclamações:

- a) Objeto de indeferimento liminar nas situações previstas no nº 3 do artigo 20º;
- b) Quando o provedor conclua que a queixa não tem fundamento ou que não existem elementos bastantes para ser adotado qualquer procedimento;
- c) Quando o reclamante desista ou o provedor conclua pela manifesta falta de interesse do reclamante quanto a uma decisão da reclamação apresentada;
- d) Quando o provedor conclua pela superveniente inutilidade da reclamação;
- e) Quando a ilegalidade ou injustiça invocadas já tenham sido reparadas;
- f) Quando tenham sido cumpridas as comunicações que devem ser efetuadas na sequência da decisão pelo provedor da reclamação apresentada.

2 - O provedor pode igualmente ordenar o arquivamento do processo quando os factos pelos quais o reclamante apresenta a reclamação ao provedor ocorreram há mais de um ano.