

# **PROVEDOR DO CLIENTE**

## **REGULAMENTO INTERNO N.º 01/PROVCL/2017**

O presente Regulamento interno define o Estatuto e o Regulamento de Funcionamento do Provedor do Cliente da ARAG Portugal, estabelecendo o conjunto de normas e procedimentos que o mesmo deverá observar no exercício das suas funções, sendo elaborado em conformidade com o disposto no art.º 158 do Anexo I, da Lei n.º 147/2015, de 9 de setembro, que aprova o regime jurídico de acesso e exercício da atividade seguradora e resseguradora, bem como, com a Norma Regulamentar da Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundo de Pensões (ASF) n.º 10/2009 -R, de 25 de junho, alterada pelas normas regulamentares n.º 2/2010 -R, de 4 de março e n.º 2/2013-R, de 22 de janeiro.

### **CAPÍTULO I**

#### **Estatuto do Provedor do Cliente**

##### **Artigo 1.º**

##### **Funções e Poderes**

1- Ao Provedor do Cliente compete apreciar as reclamações relativas a atos ou omissões praticados pela ARAG Portugal, apresentadas pelos respetivos tomadores de seguros, segurados, beneficiários e terceiros lesados, e que não tenham sido resolvidas ao nível da gestão interna de reclamações da Seguradora.

2- No exercício das suas funções o Provedor do Cliente pode:

- a) Promover o diálogo entre o reclamante e a ARAG Portugal sempre que o considere benéfico para o desfecho da reclamação;
- b) Formular as recomendações à ARAG Portugal que considere adequadas em função das reclamações submetidas à sua apreciação;
- c) Apresentar sugestões genéricas que considere aptas a melhorar os processos internos da Seguradora, quando chegue a tais conclusões no âmbito de uma apreciação concreta.

3- Para os efeitos previstos nos números anteriores, o Provedor do Cliente pode:

- a) Solicitar à ARAG Portugal o acesso aos processos e documentação existentes, e em geral a informações que considere relevantes para a apreciação das reclamações;
- b) Procurar obter, em articulação com a ARAG Portugal, soluções mais apropriadas à defesa dos reclamantes, relativamente às reclamações apresentadas, quando tal se justifique.

4- As competências e poderes atribuídos ao Provedor do Cliente não são delegáveis, sem prejuízo do mesmo poder ser coadjuvado, por auxiliares ao seu serviço, previamente identificados junto da ARAG Portugal.

5- Os auxiliares ao serviço do Provedor previstos no número anterior ficarão, com as devidas adaptações, sujeitos ao disposto no presente Estatuto e Regulamento, nomeadamente em matéria de dever de sigilo.

##### **Artigo 2.º**

##### **Designação**

1- O Provedor do Cliente é designado de entre pessoas singulares de reconhecido prestígio, qualificação, idoneidade e independência.

2- O Provedor do Cliente é designado pelo período de um (1) ano, renovável por iguais períodos, exceto se alguma das partes decidir por termo à nomeação, devendo comunicar a sua intenção com sessenta (60) dias de antecedência em relação à data prevista para a renovação.

3- Não existindo renovação, a designação do novo Provedor deverá efetuar-se até trinta (30) dias antes do termo período para o qual foi designado o Provedor cessante, devendo tal facto ser reportado à ASF nos dez (10) dias subsequentes à nova designação.

4- Sem prejuízo do disposto nos números anteriores, o Provedor cessante, manter-se-á em funções até à designação do seu sucessor, ainda que para além do período pelo qual foi designado, sendo responsável pelo tratamento das reclamações que lhe sejam apresentadas até essa data e ainda que a sua apreciação só venha a ser proferida posteriormente.

5- A cessação antecipada do exercício das funções de Provedor do Cliente poderá ocorrer por causa devidamente justificada e fundamentada, nas seguintes situações:

- a) Acordo entre as partes;

- b) Renúncia ao cargo;
- c) Violação grave ou reiterada dos seus deveres e obrigações;
- d) Perda dos requisitos exigíveis para o exercício das funções;
- e) Incompatibilidade superveniente;
- f) Morte, impossibilidade física permanente ou temporária por período superior a sessenta (60) dias.

### **Artigo 3.º**

#### **Incompatibilidades**

1- As funções de Provedor não podem ser exercidas por pessoa que se encontre em qualquer situação de conflito de interesse suscetível de afetar a sua isenção na análise e decisão das reclamações que sejam submetidas à sua apreciação.

2- O conflito de interesses mencionado no número anterior verifica-se, nomeadamente, nas situações em que o Provedor do Cliente:

- a) Seja detentor de participações de, pelo menos, 1% do capital social ou dos direitos de voto da ARAG Portugal ou sociedade que com esta se encontre numa relação de domínio ou de grupo;
- b) Preste serviço distinto do exercício de funções enquanto Provedor do Cliente ou mantenha um contrato de trabalho ou equiparado com a ARAG Portugal;
- c) Exerça funções como Provedor do Cliente noutras Companhias de Seguros que não integrem o grupo segurador da ARAG, empresas de mediação de seguros ou empresas de peritagem;
- d) Exerça funções que, de alguma forma, coloquem em causa a independência a que está obrigado enquanto Provedor do Cliente da ARAG Portugal.

### **Artigo 4.º**

#### **Natureza dos Poderes**

1- No âmbito das suas funções o Provedor do Cliente é dotado de poderes de natureza consultiva, podendo dirigir recomendações à ARAG Portugal, que decidirá sobre a sua adoção ou não.

2- Os poderes referidos no número anterior não implicam o poder de anular, revogar ou modificar qualquer ato praticado ou decisão tomada pela ARAG Portugal.

### **Artigo 5.º**

#### **Independência**

1- No desenvolvimento das suas funções, o Provedor do Cliente atua com total independência em relação à ARAG Portugal, podendo dispor de uma estrutura organizativa e de meios técnicos próprios.

2- Salvo atuação dolosa devidamente comprovada, o Provedor do Cliente não poderá ser responsabilizado pelos atos praticados, recomendações apresentadas e demais opiniões expressas no exercício das suas funções.

### **Artigo 6.º**

#### **Dever de Sigilo**

1- Sem prejuízo do correto exercício do cargo, o Provedor do Cliente é obrigado a guardar sigilo em relação a todos os factos que tome conhecimento no âmbito das suas funções, respeitantes à atividade da ARAG Portugal ou aos próprios reclamantes que a ele se dirijam.

2- O dever de sigilo a que o Provedor do Cliente se encontra sujeito mantém-se mesmo após a cessação das suas funções, qualquer que seja o motivo da cessação.

### **Artigo 7.º**

#### **Colaboração entre a ARAG Portugal e o Provedor do Cliente**

1- No intuito de promover a correta atuação do Provedor do Cliente a ARAG Portugal disponibilizará toda a colaboração ao seu alcance, criando as condições adequadas ao correto desempenho das respetivas funções.

2- Para efeito do disposto no número anterior, a ARAG Portugal compromete-se a:

- a) Fornecer ao Provedor as informações e documentação que sejam consideradas relevantes para o exercício das suas funções, ainda que este não as solicite especificamente;
- b) Garantir as condições necessárias ao cumprimento dos deveres a que o Provedor se encontra adstrito;
- c) Disponibilizar o acesso às suas instalações, nomeadamente através da utilização de um espaço privado sempre que tal se verificar necessário para o correto exercício das suas funções;
- a) Nomear um interlocutor privilegiado da ARAG Portugal para a realização dos contactos que o Provedor do Cliente entenda necessários;

### **Artigo 8.º**

#### **Colaboração do Provedor do Cliente com a ASF**

Sem prejuízo da sua independência, e não obstante o facto de não se encontrar sujeito à supervisão da ASF, o Provedor do Cliente, sempre que solicitado, deve colaborar com a entidade de supervisão.

### **Artigo 9.º**

#### **Meios alternativos**

1- A intervenção do Provedor do Cliente não prejudica o direito do reclamante recorrer aos tribunais ou a mecanismos de resolução alternativa de litígios, incluindo os relativos a litígios transfronteiriços.

2- A intervenção do Provedor do Cliente na apreciação das reclamações que lhe sejam apresentadas não suspende nem interrompe o decurso de quaisquer prazos, nomeadamente de prescrição, recurso, ou outros legalmente previstos.

## **CAPÍTULO II**

### **Regulamento de Funcionamento do Provedor do Cliente**

### **Artigo 9.º**

#### **Intervenção do Provedor do Cliente**

1- A intervenção do Provedor do Cliente deve ser requerida pelos reclamantes nas situações em que as reclamações apresentadas junto do Departamento de Atenção ao Cliente da ARAG Portugal não tenham sido previamente resolvidas.

2- Os reclamantes dirigem as suas reclamações ao Provedor do Cliente quando:

- a) Não tenha sido dada resposta ao reclamante no prazo de dez (10) ou vinte (20) dias, consoante as reclamações sejam simples ou se revistam de especial complexidade, contados a partir da data de receção da reclamação por parte da ARAG Portugal;
- b) O reclamante discorde do conteúdo da resposta dada pelo Departamento de Atenção ao Cliente da ARAG Portugal.

### **Artigo 10.º**

#### **Conceito e Requisitos da Reclamação**

1- Considera-se «Reclamação» a manifestação de discordância em relação a uma posição assumida pela ARAG Portugal ou de insatisfação em relação aos serviços por si prestados, bem como, qualquer alegação de eventual incumprimento, apresentada por tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados.

2- Não se incluem no conceito de «Reclamação» as declarações que integrem o 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.

3- As reclamações dirigidas ao Provedor do Cliente devem revestir a forma escrita, podendo ser apresentadas por meio de carta ou outros meios de comunicação, nomeadamente informáticos ou telemáticos, disponibilizados pelo Provedor, desde que os mesmos permitam a leitura, impressão, cópia e arquivo das respetivas exposições e eventuais documentos anexos.

4- Os reclamantes que tencionem apresentar uma reclamação junto do Provedor do Cliente da ARAG Portugal deverão dirigir as suas exposições para:

**Provedor do Cliente:** Dr. Rui Varela Gonçalves  
**Endereço:** Rua Dom Pedro V, n.º 132, 1250-095 Lisboa  
**Email:** rui.varela.goncalves-58f@adv.oa.pt  
**Telefone :** (+351) 213 928 860

5- As reclamações devem ser expostas de forma sucinta e objetiva, incluindo as informações relevantes para a sua apreciação por parte do Provedor do Cliente, devendo ainda conter os seguintes elementos:

- a) Nome completo do reclamante ou, sendo esse o caso, do seu representante;
- b) Identificação da qualidade do reclamante, designadamente de tomador do seguro, segurado, beneficiário, terceiro lesado ou de pessoa que o represente;
- c) Dados de contacto do reclamante ou, sendo esse o caso, da pessoa que o represente;
- d) Número do Cartão de Cidadão, Bilhete de Identidade ou Número de Contribuinte do reclamante;

- e) Descrição dos factos que motivaram a reclamação, com identificação dos intervenientes e, se possível, da data em que os factos ocorreram;
- f) Indicação das circunstâncias que motivam a reclamação ao Provedor do Cliente, designadamente, a ausência de resposta da ARAG Portugal, no prazo definido, à reclamação inicialmente apresentada, ou a resposta negativa ou parcialmente negativa da ARAG Portugal à reclamação inicialmente apresentada;
- g) Data e local da reclamação.

6- Juntamente com a reclamação, deverão ser apresentados os elementos de que o reclamante disponha e considere adequados à prova dos factos por si invocados, bem como, a cópia da correspondência previamente trocada com o Departamento de Atenção ao Cliente da ARAG Portugal.

7- O Provedor do Cliente poderá, sempre que considerar necessário, solicitar ao reclamante informações adicionais ou a disponibilização de documentos relativos à reclamação apresentada.

#### **Artigo 11.º**

##### **Iniciativa e encargos da Reclamação**

1- Observados os requisitos de admissibilidade definidos nos artigos anteriores, poderão apresentar as suas reclamações ao Provedor do Cliente os tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, competindo-lhes assim a iniciativa na apresentação da reclamação.

2- O exercício deste direito não acarreta qualquer custo ou encargo para o reclamante, designadamente através da aplicação de taxas de serviço ou agravamento do prémio de seguro.

3- Excetuam-se do número anterior as despesas em que o reclamante incorra com a elaboração ou envio da documentação e respetiva documentação suporte, decorrentes da regular utilização dos meios de comunicação, que serão por si suportadas.

#### **Artigo 12.º**

##### **Requisitos de Admissibilidade e indeferimento da Reclamação**

1- Sob pena de indeferimento por parte do Provedor do Cliente, a reclamação deve cumprir os seguintes requisitos:

- a) Ser apresentada por escrito, nos termos definidos no n.º 3 do Artigo 10.º;
- b) Conter os dados essenciais à sua apreciação, em particular, os referidos no n.º 5 do Artigo 10.º;
- c) Ser assinada pelo reclamante ou pelo seu representante, quando for o caso;
- d) Ser acompanhada da correspondência previamente trocada com o Departamento de Atenção ao Cliente da ARAG Portugal, de acordo com o previsto na segunda parte do n.º 6 do Artigo 10.º.

2- Quando a reclamação apresentada não cumprir os requisitos acima previstos, o Provedor do Cliente dará conhecimento de tal facto ao reclamante, desde que tenham sido disponibilizados os seus dados de identificação e de contacto, e convida-o a suprir a omissão, definindo-lhe um prazo que considere razoável para o efeito, com a indicação de que, caso tal requisito não seja observado, a reclamação será indeferida liminarmente.

3- O Provedor indefere liminarmente as reclamações apresentadas nas seguintes situações:

- a) O reclamante, convidado a suprir o incumprimento dos requisitos de admissibilidade, nos termos previstos nos números anteriores, não o faça no prazo indicado pelo Provedor;
- b) Quando se refiram a matérias que sejam da competência de órgãos arbitrais ou judiciais ou quando a matéria objeto das referidas reclamações já tenha sido submetida à apreciação daquelas instâncias;
- c) Sempre que reiterem reclamações já apresentadas pelo reclamante, em relação à mesma matéria e sobre as quais o Provedor do Cliente já se tenha pronunciado;
- d) O seu conteúdo seja considerado vexatório ou procedam de manifesta má-fé do reclamante;
- e) Nas demais situações que venham a ser previstas nas normas legais ou regulamentares aplicáveis.

4- Para além das situações referidas no número anterior, o Provedor pode ainda abster-se de dar continuidade à apreciação da reclamação que lhe for apresentada, sempre que tiver conhecimento de que a matéria objeto da mesma se encontra a ser discutida no âmbito de litígio pendente em qualquer tribunal arbitral, judicial ou outro meio alternativo de resolução de litígios.

5- O indeferimento liminar da reclamação ou a não apreciação da reclamação, nos termos previstos nos números anteriores, deve ser comunicado pelo Provedor do Cliente ao reclamante, por escrito e de forma fundamentada.

#### **Artigo 13.º**

##### **Apreciação prévia das Reclamações**

Sempre que a reclamação recebida pelo Provedor do Cliente não tenha sido alvo de apreciação prévia pelo Departamento de Atenção ao Cliente da ARAG Portugal, deverá aquele remeter toda a documentação para o referido Departamento, para que o mesmo possa conferir uma resposta à reclamação, dando desse facto conhecimento ao reclamante.

#### **Artigo 14.º**

##### **Gestão do Processo**

1- Na instrução e apreciação das reclamações, o Provedor do Cliente deve ter em consideração os princípios da celeridade e do contraditório, procurando encontrar soluções consensuais, justas e equitativas para as partes envolvidas.

2- Sem prejuízo do disposto no número anterior, o Provedor do Cliente não fica vinculado a quaisquer formalismos em matéria de gestão e organização dos processos, podendo adotar os procedimentos razoáveis que considere apropriados para a instrução processual, desde que não colidam com os direitos ou interesses legítimos das partes.

3- O Provedor do Cliente realiza as diligências probatórias que entender necessárias para a correta apreciação das reclamações, podendo para o efeito solicitar o exame dos arquivos, ficheiros, registos informáticos e demais documentos relacionados com a reclamação existentes na Arag Portugal.

4- O Provedor do Cliente pode ainda, se necessário ao apuramento dos factos, solicitar ao reclamante, ao representante da ARAG Portugal ou a qualquer outra pessoa mencionada no âmbito do processo de reclamação, que indicie poder ter conhecimento dos factos atinentes à reclamação, a prestação de depoimentos, em local, dia e hora por este a indicar.

#### **Artigo 15.º**

##### **Comunicação da decisão no âmbito do processo de reclamação**

1- Verificada a admissibilidade da reclamação nos termos definidos no Artigo 14.º, o Provedor do Cliente dará desse facto conhecimento ao interlocutor designado junto da ARAG Portugal, para que esta possa, querendo, pronunciar-se em relação à posição assumida e respetiva fundamentação.

2- A ARAG Portugal deverá pronunciar-se no prazo de 10 (dez) dias úteis a contar da data de receção da comunicação do Provedor.

3- O Provedor do Cliente aprecia a reclamação num prazo de vinte (20) ou trinta e cinco (35) dias, consoante as reclamações sejam simples ou se revistam de alguma complexidade, contados a partir da data da sua efetiva receção.

4- O Provedor do Cliente deve enviar por escrito e em simultâneo, para o reclamante e para o interlocutor designado da ARAG Portugal, os resultados da apreciação feita à reclamação e respetiva fundamentação.

5- As recomendações que o Provedor do Cliente entenda apresentar, deverão ser dirigidas ao interlocutor designado da ARAG Portugal, que informará por escrito e no prazo de vinte (20) dias a contar da data da sua receção, quanto ao acolhimento ou não da recomendação apresentada.

6- O Provedor do Cliente transmitirá ao reclamante, por escrito e no prazo de 15 dias, o não acolhimento, por parte da ARAG Portugal, da recomendação apresentada, informando-o também sobre os motivos que estiveram na base dessa decisão e que poderão constar da informação do interlocutor referida no número anterior.

#### **Artigo 16.º**

##### **Recurso da decisão do Provedor do Cliente**

Os atos praticados pelo Provedor no âmbito da apreciação das reclamações apresentadas não são suscetíveis de recurso judicial e só podem ser objeto de reclamação para o próprio Provedor do Cliente.

#### **Artigo 17.º**

##### **Deveres de Divulgação**

1- As recomendações dirigidas pelo Provedor do Cliente, na sequência das reclamações que aprecie, bem como, a referência à sua adoção por parte da ARAG Portugal, serão publicitadas no seu sítio da internet, em [www.arag.pt](http://www.arag.pt).

2- Até ao fim do mês de janeiro de cada ano, o Provedor do Cliente deve remeter à Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões (ASF) e à ARAG Portugal a informação a divulgar nos termos do número anterior, a qual deve conter, de forma clara e sucinta, os seguintes elementos relativos às recomendações efetuadas:

- a) Objeto da reclamação;
- b) Recomendação;
- c) Menção do acolhimento ou não por parte da ARAG Portugal

Lisboa, 30 de Janeiro de 2017