
PROVEDOR DO CLIENTE
Azuaga Seguros – Compañía de Seguros, S.A.



Índice

1. INTRODUÇÃO	3
ARTIGO 1.º - OBJETO	3
ARTIGO 2.º - FUNÇÕES	3
ARTIGO 3.º - ESTATUTO, MANDATO E FUNÇÕES	3
ARTIGO 4.º - DEVER DE SIGILO	6
ARTIGO 5.º - PROCEDIMENTO DE ANÁLISE DE RECLAMAÇÕES	6
ARTIGO 6.º - RELATÓRIO ANUAL RELATIVO À APRECIÇÃO DE RECLAMAÇÕES PELO PROVEDOR	8
2. HISTÓRIO DO DOCUMENTO E CONTROLE DE VERSÕES	8

1. INTRODUÇÃO

Tendo presente a necessidade de dotar a gestão das reclamações de procedimentos que garantam a sua eficiência, assegurando, tanto quanto possível, que a mesma consubstancia uma forma efetiva e eficaz de resolução das questões reportadas, quer pelos clientes quer por terceiros, permitindo, concomitantemente, melhorar a qualidade dos serviços que presta, a **ABARCA – COMPANHIA DE SEGUROS, S.A.**, com sede no Atrium Saldanha, Praça Duque de Saldanha, nº 1 - 9º I, 1050-094 Lisboa, Lisboa, com o capital social, integralmente realizado, de Eur. 10.150.000€ (dez milhões cento e cinquenta mil euros), inscrita na Conservatória do Registo Comercial de Lisboa sob o número único de matrícula e de pessoa coletiva 513851020, doravante “**ABARCA**” aprova o novo **Regulamento de Funcionamento do Provedor do Cliente**, de forma a que o mesmo reflita não apenas as normas legais relativas a esta matéria, nomeadamente o regime jurídico de acesso e exercício da atividade seguradora e resseguradora (RJASR), aprovado pela Lei n.º 147/2015, de 09 de setembro (RJASR), mas também todas as normas regulamentares da Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões (ASF), com destaque para a Norma Regulamentar n.º 7/2022-R, de 7 de junho, (NR 7/2022-R).

ARTIGO 1.º - OBJETO

O presente documento visa definir o estatuto do **Provedor do Cliente da ABARCA – Companhia de Seguros, S.A.**, doravante abreviadamente designado por “Provedor”, referenciando as suas funções e os procedimentos que devem ser observados no contexto do respetivo exercício, em cumprimento do quadro legal e regulamentar aplicável.

ARTIGO 2º - FUNÇÕES

O Provedor tem poderes consultivos e competência para apreciar as reclamações que lhe sejam apresentadas pelos tomadores de seguro, segurados, beneficiários e/ou terceiros lesados, sem que a estes sejam imputados quaisquer encargos, relativamente a atos ou omissões da ABARCA que não tenham sido resolvidas pela respetiva área de gestão de Reclamações, não obstante a sua intervenção e decisões ao direito de recurso a outros mecanismos de resolução extrajudicial de litígios e/ou aos tribunais, não se suspendendo os prazos para o exercício destes mesmos direitos.

ARTIGO 3º - ESTATUTO, MANDATO E FUNÇÕES

3.1. Estatuto

1. O Provedor do Cliente é um cidadão de reconhecido prestígio, qualificação, idoneidade e independência e será nomeado pelo Conselho de Administração.
2. A ABARCA designará, para efeitos de desempenhar as funções de interlocutor privilegiado junto do Provedor do Cliente, o colaborador responsável pela função de verificação do cumprimento, também interlocutor privilegiado junto da ASF, o qual procurará facilitar a comunicação entre ambos e, atuando em coordenação com a função de gestão de reclamações, facultará ao Provedor todas as informações e documentação necessárias para o exercício das respetivas funções, ainda que este as não solicite expressamente.

3.2. Mandato

1. O mandato do Provedor terá uma duração anual, sendo renovado por iguais períodos caso nenhuma das partes o denuncie com um pré-aviso de 30 (trinta) dias de antecedência relativamente à data de término do mandato em curso.
2. Na eventualidade de não ocorrer a renovação do mandato do Provedor, deve efetuar-se a designação de substituto até 10 (dez) dias antes do termo do mandato do Provedor cessante, devendo tal facto ser reportado à Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões (ASF) no prazo máximo de 10 (dez) dias subsequentes ao início do mandato.
3. Sem prejuízo do estipulado no Ponto anterior, o Provedor cessante, será responsável pelo tratamento de todas as reclamações que lhe tiverem sido apresentadas até à data da cessação do mandato, independentemente da data da respetiva análise.
4. Para além da caducidade e das demais causas de cessação de funções, legal e contratualmente previstas, o Provedor poderá cessar funções caso se verifique alguma das seguintes circunstâncias:
 - a) Morte ou impossibilidade física permanente que impeça o exercício de funções;
 - b) Perda dos requisitos para o exercício das funções;
 - c) Pedido expresso para cessação de funções/Renúncia;
 - d) Por acordo entre as partes/Revogação;
 - e) Incumprimento grave e reiterado por parte do Provedor das obrigações legais, regulamentares e contratuais no contexto do contrato com a ABARCA;
 - f) Por determinação da ASF;
 - g) Caso se verifique uma situação de incompatibilidade subsequente, designadamente:
 - I. O exercício de quaisquer outras funções em outras Companhias de Seguros;
 - II. Por se encontrar numa situação de conflito de interesses suscetível de afetar a sua isenção, designadamente:
 - ✓ Detenção direta ou indireta, pelo próprio, respetivo cônjuge, pessoa a si unida em união de facto, ou parente em linha reta ou no 1º grau da linha colateral, de participação de, pelo menos, 1% do capital social ou dos direitos de voto na ABARCA ou em entidade que com esta se encontre numa relação estreita ou de controlo ou em mediador de seguros que com a mesma colabore;
 - ✓ Exercício, pelo próprio, respetivo cônjuge, pessoa a si unida de facto, ou parente em linha reta ou no 1º grau da linha colateral, de funções de membro de órgão de administração, gestão, direção ou gerência da ABARCA ou em empresa de seguros ou mediador de seguros que com esta colabore, que com esta se encontre numa relação estreita ou de controlo ou em mediador de seguros;
 - ✓ Se exercer atividade relacionada com empresa de seguros que com a ABARCA se encontre em relação estreita ou de controlo;

- ✓ Exercício, pelo próprio, de atividade profissional em sociedade de profissionais, quando esta sociedade de profissionais, os respetivos sócios, associados ou colaboradores, prestem serviços à ABARCA ou em entidade que com esta se encontre numa relação estreita ou de controlo;
 - ✓ Se tiver, bem como o respetivo cônjuge, parente ou afim em linha reta ou no segundo grau da linha colateral, um interesse que lhe permitisse ser reclamante no contexto do processo em análise;
 - ✓ Se tiver apreciado a situação objeto da reclamação em qualquer outra qualidade.
5. Para efeitos do estipulado na alínea e) do Ponto anterior, as causas da cessação de funções do Provedor serão sempre objeto de apreciação em concreto por parte do Conselho de Administração.

3.3. Funções

1. As funções do Provedor são transversais a todos os sectores de atividade da ABARCA, concretizando-se na apreciação das reclamações que os tomadores de seguro, segurados, beneficiários e/ou terceiros lesados, lhe apresentarem, relativas a atos ou omissões da Abarca, desde que as reclamações preencham os requisitos previstos no Artigo 5.º do presente Regulamento de Funcionamento.
2. Para efeitos do exercício das suas funções, o Provedor pode solicitar à ABARCA a documentação e informação que seja necessária para a correta apreciação da reclamação, sendo sempre salvaguardado o cumprimento da legislação nacional e europeia de confidencialidade, cibersegurança e proteção de dados pessoais.
3. O Provedor deverá colaborar com o Conselho de Administração com vista à resolução das reclamações, competindo-lhe, designadamente:
 - a) Apreciar todas reclamações que lhe forem reportadas e, a partir da análise dos procedimentos e decisões da ABARCA, transmitir a sua recomendação, podendo prever medidas corretivas ou que visem ajustar um ou mais dos procedimentos implementados pela mesma;
 - b) Responder ao Conselho de Administração quando interpelado relativamente ao exercício das suas funções;
 - c) Cumprir os deveres de comunicação e divulgação previstos na lei e nas normas regulamentares da ASF.
4. As funções do Provedor, sendo de natureza consultiva, não lhe conferem poder para revogar ou alterar as decisões da ABARCA, devendo dirigir ao Conselho de Administração as recomendações e sugestões que considerar pertinentes quanto ao tratamento da reclamação apreciada.
5. O Provedor goza de total independência não podendo ser responsabilizado pelas apreciações e recomendações que apresentar, nos termos do Ponto anterior, nem pelas opiniões que expressar no contexto do exercício das suas funções, exceto em caso de comprovado dolo.
6. Para além da independência, o Provedor exerce as suas funções de forma autónoma em relação à ABARCA, podendo, se assim o entender, dispor de colaboradores afetos ao desempenho das funções, conquanto que os identifique previamente perante a ABARCA e que estes fiquem adstritos ao cumprimento do dever de sigilo e demais normas constantes do presente Regulamento.

7. O Provedor deverá, sempre que solicitado, prestar esclarecimentos e colaborar com a ASF no contexto do exercício da respetiva função de supervisão.

ARTIGO 4º - DEVER DE SIGILO

1. O Provedor, e seus colaboradores, deverão salvaguardar o sigilo relativamente a todas as informações a que tiver acesso no contexto e por via do exercício das suas funções.
2. O dever de sigilo manter-se-á em caso de cessação das funções independentemente da respetiva causa.

ARTIGO 5º - PROCEDIMENTO DE ANÁLISE DE RECLAMAÇÕES

5.1. Requisitos das reclamações

1. Por Por reclamações, na aceção do presente Regulamento, considera-se a manifestação de discordância em relação a uma posição da ABARCA, por ação ou omissão, a insatisfação com o serviço prestado e situações de incumprimento, não integrando este conceito pedidos de esclarecimento e negociações contratuais.
2. Os tomadores de seguros, segurados, beneficiários e/ou terceiros lesados podem submeter à apreciação do Provedor todas as reclamações que tiverem submetido à apreciação da ABARCA e relativamente às quais não tiverem tido resposta no prazo de 20 (vinte) dias úteis contados a partir da data de receção da reclamação ou caso discorde da solução apresentada, podendo o prazo para resposta ser de 30 (trinta) dias úteis relativamente a questões de maior complexidade.
3. Para que possam ser devidamente apreciadas as reclamações devem ser reportadas por escrito e conter as seguintes informações:
 - a) Identificação completa do reclamante, do respetivo representante (incluindo número do documento de identificação) e da qualidade em que apresenta a reclamação;
 - b) Informação de contacto do reclamante e do representante – telefone, e-mail e/ou morada;
 - c) Exposição, clara e fundamentada, do fundamento da reclamação e envio de documentação probatória dos factos invocados;
 - d) Informação sobre os intervenientes no processo;
 - e) Data e local da reclamação;
 - f) Concretização do fundamento da reclamação estar a ser dirigida ao Provedor, especificando se não foi rececionada resposta por parte da ABARCA à questão colocada ou se a mesma não foi ao encontro da pretensão do reclamante, devendo, neste último caso, ser anexada a respetiva cópia respectiva.

5.2. Tramitação do processo

1. O Reclamante pode enviar as reclamações ao cuidado do Provedor da ABARCA para os seguintes contactos:

Provedor de Cliente da – Companhia de Seguros, S.A.

Dra. PAULA PADREL DE OLIVEIRA

Morada: Av. ^a da República, n.º 6 – 4.º Esq., 1050-191 Lisboa

E-mail: ppo@vpsm.eu

2. Todas as reclamações serão analisadas pelo Provedor, incumbido ao reclamante, se necessário, fazer prova do envio da reclamação.
3. Rececionada a reclamação, o provedor irá analisá-la no sentido de confirmar se reúne os requisitos de

- elegibilidade referenciados no “Parágrafo I” do presente artigo, devendo começar por confirmar se a mesma foi objeto de decisão prévia por parte da ABARCA, com base na informação que dela constar ou, em caso de dúvidas, questionando o Centro de Gestão de Reclamações da ABARCA.
4. Constatando que a reclamação não foi previamente submetida à apreciação da ABARCA, o Provedor deve disso informar o reclamante, colocando-se ao dispor para a reencaminhar à ABARCA para apreciação, caso este assim o solicite.
 5. Na eventualidade de a reclamação ter sido apreciada pela ABARCA, mas o reclamante não juntar prova desse facto, o Centro de Gestão de Reclamações enviar-lhe-á, no prazo máximo de 5 dias úteis após contacto deste, cópia do processo de reclamação instruído com a decisão que tiver sido tomada.
 6. Caso a reclamação não reúna os requisitos referidos no “Parágrafo I” deste Artigo, e sempre que dispuser de elementos para o efeito, o Provedor informará disso o reclamante, por escrito, em suporte duradouro acessível ao último, preferencialmente digital, concedendo-lhe um prazo adicional para suprir as omissões sob pena de indeferimento liminar da mesma.
 7. A reclamação também pode ser liminarmente indeferida por situações que venham a estar previstas na legislação ou normas regulamentares e caso:
 - a) Sejam omitidos dados essenciais, não tendo a omissão sido suprida no prazo concedido para o efeito;
 - b) Tenham conteúdo vexatório ou ter sido, manifestamente, apresentadas de má-fé;
 - c) Tenham sido apresentadas pelo mesmo reclamante e relativamente às quais o Provedor do Cliente já se tenha pronunciado;
 - d) Respeitem a matérias cuja competência para apreciação esteja circunscrita a órgãos arbitrais ou judiciais e estes já tiverem proferido uma decisão, ou caso esteja pendente um processo com vista à sua apreciação e decisão por parte daqueles.
 8. O Provedor deverá dar conhecimento, por escrito e em suporte duradouro acessível ao reclamante, da falta de elementos para apreciação de reclamações, devendo fazê-lo de forma fundamentada no prazo máximo de 5 (cinco) dias após a respetiva receção, exceto se não dispuser de informação para o efeito.
 9. Sendo admitida a reclamação, o Provedor poderá, quando assim o entender pertinente à sua apreciação, dar conhecimento da mesma à ABARCA, através do interlocutor designado, para que esta possa pronunciar-se, no prazo de 5 (cinco) dias, relativamente à posição assumida.
 10. O Provedor tem autonomia na gestão dos processos de reclamação devendo, todavia, fazê-lo à luz dos princípios da legalidade, celeridade, do contraditório e propor soluções consensuais, que sejam justas para ambas as partes.
 11. Sempre que considerar pertinente para o apuramento/esclarecimento dos factos reportados, o Provedor pode solicitar informações ou documentação adicional sobre o processo quer à ABARCA, quer ao reclamante ou a terceiros, podendo agendar uma reunião para o efeito.
 12. O Provedor deve pronunciar-se, por escrito, em suporte duradouro acessível ao último, preferencialmente digital e de forma fundamentada, sobre as reclamações que lhe forem dirigidas no prazo máximo de, respetivamente, 30 (trinta) ou 45 (quarenta e cinco) dias úteis a contar da sua receção, consoante o respetivo

- grau de complexidade, ou da data em que se verificar o suprimento de eventuais omissões por parte do reclamante.
13. Na sua pronúncia quanto à reclamação, o Provedor poderá dirigir à ABARCA quaisquer recomendações que considerar pertinentes.
 14. Caso o Provedor considere que assiste razão – no todo ou em parte – ao reclamante, a ABARCA dispõe de 20 (vinte) dias para comunicar se concorda com a apreciação do Provedor e adere, ou não, à solução proposta, apresentando a respetiva fundamentação.
 15. O Provedor do Cliente deverá transmitir ao reclamante a decisão da ABARCA no prazo máximo de 10 (dez) dias a contar da data da respetiva comunicação.
 16. Quaisquer recomendações que o Provedor considerar que deve dirigir à ABARCA serão, de harmonia com o preceituado nas normas legais e regulamentares, objeto de publicação no “site” da ABARCA pelo período mínimo de três (3) anos.

ARTIGO 6º - RELATÓRIO ANUAL RELATIVO À APRECIÇÃO DE RECLAMAÇÕES PELO PROVEDOR

1. O Provedor do Cliente deve, para efeitos do previsto no Ponto 16 do Artigo anterior, remeter para o Conselho de Administração da ABARCA e para a Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões, até final do mês de janeiro de cada ano, a seguinte informação:
 - a) Identificação da ABARCA;
 - b) Objeto da Recomendação;
 - c) Recomendação;
 - d) Informação relativa acolhimento ou não da Recomendação por parte da ABARCA, e respetiva fundamentação.
2. Caso não tenha proferido quaisquer recomendações, o Provedor deverá, no prazo suprarreferido, informar disso a ASF.

2. HISTÓRIO DO DOCUMENTO E CONTROLE DE VERSÕES

VERSIÓN	FECHA	ACTIVIDAD	ELABORADO
1.0	Dezembro 2022	Elaboração	Compliance Officer