

REGULADOR DO PROVEDOR DO CLIENTE

1. ÂMBITO

O presente Regulamento tem por objeto regular a atividade, os princípios e as normas de conduta do Provedor do Cliente da seguradora SOGELIFE, S.A. (doravante, “Seguradora”), nos termos dos requisitos estabelecidos pelo artigo 14.º da Norma Regulamentar no 7/2022-R da Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões (doravante, “ASF”), de 7/6/2022.

2. FUNÇÕES DO PROVEDOR

1. Compete ao Provedor do Cliente apreciar as reclamações que lhe sejam apresentadas por tomadores de seguro, segurados, beneficiários ou terceiros lesados (doravante, “Clientes”), nos termos fixados no presente Regulamento, com a máxima transparência e equidade na sua atuação, com vista a uma gestão célere e eficiente dos processos.
2. O Provedor do Cliente tem também poderes consultivos, podendo apresentar recomendações à Seguradora em resultado da apreciação das reclamações.
3. Compete, nomeadamente, ao Provedor do Cliente:
 - a) Analisar os processos de reclamação recebidos;
 - b) Apreciar as reclamações apresentadas de forma atempada;
 - c) Solicitar à Seguradora as informações e os documentos que considere necessários ao desempenho das suas funções;
 - d) Proceder às averiguações que considere necessárias, no âmbito dos procedimentos fixados no presente Regulamento;
 - e) Comunicar ao reclamante, por escrito ou por outro meio de comunicação de que fique registo em suporte duradouro, os resultados da apreciação da reclamação e respetiva fundamentação, incluindo, se for caso disso, recomendações que decida efetuar;
 - f) Comunicar à Seguradora as reclamações recebidas e os resultados da respetiva apreciação e fundamentação, incluindo, se for caso disso, recomendações que decida efetuar;
 - g) Formular, quando assim o entenda, recomendações;
 - h) Informar o reclamante em causa, por escrito ou por outro meio de comunicação de que fique registo em suporte duradouro, se for caso disso, do não acolhimento pela Seguradora de recomendação que tenha efetuado;

- i) Divulgar anualmente as recomendações feitas, bem como a menção da sua adoção pelos destinatários;
- j) Em geral, cumprir as funções que lhe sejam atribuídas por força da lei e/ou regulamentação aplicáveis.

3. DURAÇÃO DO MANDATO E RENOVAÇÃO

1. O mandato do Provedor do Cliente tem a duração de [...] anos, sendo automaticamente renovável por iguais períodos, salvo decisão em contrário por parte da Seguradora.
2. Quaisquer alterações, quer quanto à duração do mandato, quer quanto ao titular do cargo, serão comunicadas à ASF – Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões no prazo máximo de 10 dias úteis após a data da respetiva ocorrência.

4. CAUSAS DE INCOMPATIBILIDADE

As funções de Provedor do Cliente não podem ser exercidas por pessoa singular que se encontre em qualquer situação de conflito de interesses suscetível de afetar a sua isenção de análise ou decisão, designadamente:

- 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.

5. CAUSAS DE IMPEDIMENTO

O Provedor do Cliente não pode apreciar as reclamações relativamente às quais:

- a) Tenha direta ou indiretamente um interesse que lhe permitisse ser reclamante;

- b) Seja reclamante o respetivo cônjuge, pessoa a si unida em união de facto, ou parente em linha Reta ou no 1.º 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 objeto da reclamação em qualquer qualidade.

6. CAUSAS DE CESSAÇÃO DAS FUNÇÕES

O Provedor do Cliente designado cessará antecipadamente funções nos casos previstos na lei e, designadamente, nas seguintes situações:

- a) Por acordo com a Seguradora;
- b) Incumprimento reiterado ou cumprimento defeituoso de alguma das funções referidas no artigo 2.º do presente Regulamento;
- c) Não verificação das condições legais e/ou regulamentares para o exercício do cargo, superveniência de incapacidade permanente para o exercício do mesmo ou incumprimento dos deveres a que se encontra vinculado;
- d) Verificação de uma causa de incompatibilidade;
- e) Apreciação de reclamações para as quais se encontre numa situação de impedimento;
- f) Exercício de funções que, por qualquer razão, possam colocar em causa a independência a que está obrigado enquanto Provedor do Cliente ou ser geradoras de situação de conflito de interesses;
- g) Quando determinado pela ASF, nos termos legais em vigor.

7. RECLAMAÇÕES ELEGÍVEIS

1. São consideradas elegíveis para a apreciação por parte do Provedor do Cliente as reclamações contra a Seguradora apresentadas por Clientes às quais:
 - a) Não tenha sido dada resposta pela Seguradora no prazo máximo de 20 dias úteis contados a partir da data da respetiva receção, prorrogando-se este prazo para 30 dias úteis no casos que revistam especial complexidade;
 - b) Tendo sido dada resposta nos prazos previstos na alínea anterior, o reclamante discorde do sentido da mesma.
2. A apresentação de reclamações junto do Provedor do Cliente não acarreta quaisquer custos ou encargos para o reclamante, bem como quaisquer ónus que não sejam efetivamente indispensáveis para o cumprimento dessa função.

3. A apreciação de reclamações pelo Provedor do Cliente não prejudica o direito de recurso aos tribunais ou a mecanismos de resolução extrajudicial de litígios, incluindo os relativos a litígios transfronteiriços.

8. REQUISITOS E FORMA DE APRESENTAÇÃO DAS RECLAMAÇÕES

1. As reclamações a apreciar pelo Provedor do Cliente devem ser apresentadas por escrito ou por outro meio de comunicação que fique registado em suporte duradouro, dirigidas especificamente ao Provedor do Cliente da Seguradora, através dos seguintes contactos:
 - a) E-mail - (...);
 - b) Correio postal - (...)
2. As reclamações devem preencher os seguintes requisitos mínimos:
 - a) Nome completo do reclamante e, caso aplicável, da pessoa que o represente;
 - b) Referência à 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) Descrição dos factos que motivaram a reclamação, com identificação dos intervenientes e da data em que os factos ocorreram, exceto se for manifestamente impossível;
 - f) Data e local da reclamação.
3. Sempre que a reclamação apresentada não inclua os elementos necessários previstos no número anterior, nomeadamente, se não se encontrar suficientemente completa a identidade do reclamante ou não puderem estabelecer-se claramente os factos ou o motivo objeto da reclamação, o Provedor do Cliente deverá dar conhecimento desse facto ao reclamante, convidando-o a suprir as omissões, com a advertência de que se assim não o fizer a reclamação será arquivada.
4. A não admissão de reclamações por parte do Provedor do Cliente apenas pode ocorrer 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 da comunicação referida no número anterior;
 - b) Se pretenda apresentar uma reclamação relativamente a matéria que seja da competência exclusiva de órgãos arbitrais ou judiciais ou quando a matéria objeto da reclamação se encontre pendente ou já tenha sido decidida por aquelas instâncias;
 - c) Estas reiterem reclamações que sejam apresentadas pelo mesmo reclamante em relação à mesma questão e que já tenham sido objeto de resposta pelo Provedor do Cliente;
 - d) A reclamação não tiver sido apresentada de boa fé ou o respetivo conteúdo for qualificado como vexatório.

5. Sempre que tenha conhecimento de que a matéria objeto da reclamação se encontra pendente de resolução de litígio por parte de órgãos arbitrais ou judiciais, o Provedor do Cliente pode abster-se de dar continuidade à respetiva apreciação, informando o reclamante desse facto.
6. Quando se considere não admissível a apreciação da reclamação, por alguma das causas indicadas, o Provedor do Cliente comunicará este facto ao interessado fundamentando a não admissão, para que este apresente as suas alegações. Quando o interessado tenha respondido e se mantenham as causas para a não admissão, ser-lhe-á comunicada a decisão final.

9. RESPOSTA E COMUNICAÇÃO

1. O Provedor do Cliente aprecia as reclamações que lhe sejam apresentadas pelos clientes, no prazo máximo de 30 dias úteis contados a partir da data da respetiva receção, prorrogando-se o prazo máximo para 45 dias úteis nos casos que revistam especial complexidade.
2. O Provedor do Cliente comunica 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.
3. O Provedor do Cliente comunica à Seguradora, no prazo máximo de 10 dias úteis, as reclamações recebidas e os resultados da respetiva apreciação e fundamentação, incluindo, se for o caso, as recomendações que decida efetuar.
4. A Seguradora informa o Provedor do Cliente quanto ao acolhimento ou não das recomendações por ele efetuadas, no prazo máximo de 20 dias úteis a contar da data da receção da comunicação prevista no número anterior.
5. O Provedor do Cliente informa o reclamante em causa, em suporte duradouro acessível ao último, preferencialmente digital, no prazo máximo de 10 dias úteis, do não acolhimento pela empresa de seguros ou entidade gestora de recomendação que tenha efetuado, bem como da fundamentação por esta apresentada.

10. RECOMENDAÇÕES

1. Cabe ao Provedor do Cliente efetuar as recomendações à Seguradora que venham a ser consideradas necessárias no âmbito da apreciação das suas reclamações.
2. As recomendações são divulgadas no site da Seguradora.
3. A Seguradora comunica à ASF a hiperligação para o sítio na Internet no qual são divulgadas as recomendações.
4. As recomendações divulgadas nos termos dos números anteriores são conservadas no meio utilizado para a respetiva divulgação por um período mínimo de três anos.

11. RELATÓRIO ANUAL

1. Até ao final do mês de janeiro de cada ano, o Provedor do Cliente remete à ASF e à empresa de seguros a informação a divulgar relativamente a cada recomendação apresentada durante o ano anterior, a qual deve conter, de forma clara e sucinta, os seguintes elementos:
 - a) Designação da Seguradora;
 - b) Objeto da recomendação;
 - c) Recomendação;
 - d) Menção do acolhimento ou não da recomendação pela Seguradora.
2. Caso o Provedor do Cliente não tenha emitido qualquer recomendação durante o ano, presta essa informação à ASF até à data indicada no número anterior.

12. MECANISMOS DE ARTICULAÇÃO ENTRE A SEGURADORA E O PROVEDOR DO CLIENTE

1. A Seguradora nomeia um interlocutor privilegiado a quem cabe estabelecer a ligação entre a Seguradora e o Provedor do Cliente, comunicando ao Provedor do Cliente a identidade e contactos do interlocutor.
2. O interlocutor disponibiliza toda a informação e documentação referente ao objeto das reclamações, necessárias ao desempenho das funções pelo Provedor do Cliente.
3. A Seguradora compromete-se a assegurar as condições necessárias ao efetivo cumprimento dos respetivos deveres pelo Provedor do Cliente.

13. DADOS PESSOAIS

1. O tratamento dos dados pessoais dos Clientes é efetuado em estrita observância das normas legais aplicáveis e das regras de segurança, de carácter técnico e organizativo, adequadas ao risco que o tratamento dos dados apresenta.
2. O Provedor do Cliente está obrigado a guardar rigoroso sigilo sobre todos os factos e/ou informações respeitantes aos dados dos Clientes cujo conhecimento lhes advenha do desempenho das respetivas funções.

14. COMUNICAÇÃO DA PRESENTE POLÍTICA

O presente Regulamento é divulgado ao público através do site da Seguradora.

15. MONITORIZAÇÃO E ALTERAÇÕES À PRESENTE POLÍTICA

1. A Seguradora assegura os mecanismos de reporte e monitorização do cumprimento do presente Regulamento.
2. A Seguradora assegura a revisão do presente Regulamento sempre que necessário, de modo a garantir o seu cumprimento.
3. A aprovação do presente Regulamento, bem como quaisquer revisões e alterações ao mesmo, é feita pelo órgão de administração da Seguradora.