



ESTATUTO E REGULAMENTO DO PROVEDOR DO CLIENTE

Artigo 1.º **Âmbito**

Em cumprimento do disposto no Artigo 158.º, n.º 3, 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), pelo presente documento, define-se o estatuto do Provedor do Cliente da Lusitania, Companhia de Seguros, SA (Lusitania), bem como o conjunto de normas e procedimentos que deverão ser observados pelo Provedor no exercício das suas funções.

CAPÍTULO I **Estatuto do Provedor**

Artigo 2.º **Funções e Poderes**

1- Nos termos previstos no Artigo 158.º, n.º 1, do Anexo I, da Lei n.º 147/2015, de 9 de setembro e Artigo 12.º da Norma Regulamentar da Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundo de Pensões (ASF) n.º 2/2013-R, de 22 de janeiro, o Provedor apreciará as reclamações relativas a atos ou omissões praticados pela Lusitania, que lhe sejam apresentadas pelos respetivos tomadores de seguros, segurados, beneficiários e terceiros lesados, desde que as mesmas não tenham sido resolvidas no âmbito da gestão de reclamações do Segurador.

2- Para efeitos do número anterior, considera-se «Reclamação», a manifestação de discordância em relação a posição assumida por empresa de seguros ou de insatisfação em relação aos serviços prestados por esta, bem como qualquer alegação de eventual incumprimento, apresentada por tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados. Não se inserem no conceito de reclamação as declarações que integram 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 funções do Provedor do Cliente abrangem todos os setores de atividade da Companhia.

4- O Provedor terá, ainda competências para:

- a) Promover o diálogo entre o reclamante e a Lusitania sempre que o considere benéfico para o desfecho da reclamação;
- b) Formular as recomendações à Lusitania que considere adequadas em função da reclamação que lhe seja apresentada;
- c) Formular sugestões genéricas ao Órgão de Administração da Lusitania, referentes a melhorias que entenda vantajosas nos processos internos do Segurador, quando chegue a tais conclusões no âmbito de uma apreciação concreta.

5- Para os efeitos previstos nos números anteriores, o Provedor pode:

- a) Solicitar à Lusitania a prestação das informações, bem como o acesso aos processos e documentação existentes, que considere relevantes na apreciação das reclamações;
- b) Procurar obter, em conjunto com a Lusitania, as soluções mais apropriadas à defesa dos reclamantes, relativamente às reclamações apresentadas, quando tal se justifique.

6- O Provedor pode ser consultado pelo Órgão de Administração sobre qualquer assunto relacionado com as suas atribuições ou competências.

7- As competências e poderes atribuídos ao Provedor não são delegáveis, sem prejuízo do mesmo poder ser coadjuvado, na prática de determinados atos, por auxiliares ao seu serviço, previamente identificados junto da Lusitania.

8- 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.

9- As recomendações apresentadas pelo Provedor serão dirigidas ao Órgão de Administração da Lusitania.

Artigo 3.º **Designação e Mandato**

1- O Provedor será designado pelo Órgão de Administração do Segurador, de entre pessoas singulares de reconhecido prestígio, qualificação, idoneidade e independência, iniciando as suas funções na data em que a sua designação for deliberada.

2- O Provedor é designado pelo período inicial de um (1) ano, renovável por iguais períodos se nenhuma das partes o denunciar com trinta (30) dias de antecedência em relação à data da sua renovação.

3- Não existindo renovação do mandato, a designação do novo Provedor efetuar-se-á até trinta (30) dias antes do termo do mandato do Provedor cessante, devendo tal facto ser reportado à ASF nos dez (10) dias subsequentes ao início do novo mandato.

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

5- Para além de outras causas devidamente justificadas e fundamentadas, a cessação antecipada do exercício das funções de Provedor poderá ocorrer nas seguintes situações e mediante apreciação pelo Órgão de Administração do Segurador:

- 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 4.º **Incompatibilidades**

As funções de Provedor não podem ser exercidas por pessoa que, no decurso do seu mandato, se encontre em qualquer situação de conflito de interesse suscetível de afetar a sua isenção de análise ou decisão nas reclamações que lhe forem apresentadas, nomeadamente:

- a) Ser detentor de participações de, pelo menos, 1% do capital social ou dos direitos de voto da Lusitania ou sociedade que com esta se encontre numa relação de domínio ou de grupo;
- b) Prestar serviço distinto do exercício de funções enquanto Provedor ou manter um contrato de trabalho ou equiparado com a Lusitania;
- c) Exercer funções como Provedor noutros Seguradores que não integrem o grupo segurador da Lusitania;
- d) Prestar serviços ou manter um contrato de trabalho ou equiparado com outro Segurador, empresa de mediação de seguros ou peritagem;
- e) Exercer funções que, de alguma forma, coloquem em causa a independência a que está obrigado enquanto Provedor do Cliente da Lusitania.

Artigo 5.º **Independência**

1- No desenvolvimento das suas funções, o Provedor atua com total independência em relação à Lusitania, podendo dispor de uma estrutura organizativa própria e meios técnicos de si dependentes.

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

Artigo 6.º **Natureza dos Poderes**

O Provedor tem poderes meramente consultivos para emitir recomendações, as quais poderão ser ou não acatadas, não podendo anular, revogar ou modificar qualquer ato praticado ou decisão tomada pela Lusitania.

Artigo 7.º **Dever de Sigilo**

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

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

3- O disposto nos números anteriores aplica-se, com as devidas adaptações, em relação aos colaboradores ou auxiliares do Provedor que, em virtude de tal condição, tenham acesso a tais informações.

Artigo 8.º **Colaboração do Provedor com a Lusitania**

- 1- A Lusitania, tendo em vista a promoção da atuação do Provedor, disponibiliza 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 Lusitania compromete-se a:
 - a) Nomear e indicar ao Provedor um interlocutor privilegiado da Lusitania para a realização dos contactos que este entender necessários;
 - b) Fornecer ao Provedor as informações e documentação que sejam consideradas relevantes para o exercício das suas funções, ainda que este não as solicite especificamente;
 - c) Assegurar as condições necessárias ao efetivo cumprimento dos deveres a que o Provedor se encontra adstrito;
 - d) Disponibilizar o acesso às suas instalações, bem como garantir um espaço privado onde poder-se-á deslocar e exercer as suas funções, caso assim o entenda.

Artigo 9.º **Colaboração do Provedor com a ASF**

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

Artigo 10.º **Meios alternativos**

- 1- A intervenção do Provedor não impede ou prejudica o direito do reclamante de recorrer aos tribunais ou a mecanismos de resolução extrajudicial de litígios, incluindo os relativos a litígios transfronteiriços.
- 2- A intervenção do Provedor na apreciação das reclamações que lhe sejam apresentadas não suspende o decurso de quaisquer prazos, designadamente os de recurso contencioso, nem as suas recomendações poderão ser invocadas em juízo, salvo convenção em contrário entre as partes.

CAPÍTULO II **Regulamento**

Artigo 11.º **Intervenção do Provedor**

- 1- A intervenção do Provedor apenas pode ser solicitada desde que as reclamações não tenham sido previamente resolvidas no âmbito da atuação do Centro de Gestão de Reclamações da Lusitania, quando:
 - a) Não tenha sido dada resposta ao reclamante no prazo de vinte (20) ou trinta (30) dias, consoante as reclamações sejam simples ou se revistam de alguma complexidade, respetivamente, contados a partir da data de receção da reclamação por parte da Lusitania;
 - b) O reclamante discorde do conteúdo da resposta dada pela Lusitania.

Artigo 12.º **Apresentação de Reclamações**

- 1- Observados os requisitos de admissibilidade definidos nos artigos seguintes, poderão apresentar reclamações ao Provedor os tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados.
- 2- O exercício deste direito não acarreta qualquer custo ou encargo para o reclamante, bem como qualquer ónus que não seja efetivamente indispensável para o cumprimento dessa função.
- 3- Sem prejuízo do disposto no número anterior, caberá ao reclamante o impulso na apresentação da reclamação, não havendo lugar a reembolso de eventuais despesas em que tenha incorrido.

Artigo 13.º **Forma**

- 1- As reclamações dirigidas ao Provedor devem ser apresentadas pelos respetivos reclamantes por escrito, através 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 dos respetivos documentos.

2- Cabe ao reclamante apresentar a prova da receção da reclamação por parte dos serviços do Provedor.

3- As reclamações poderão ser enviadas, ao cuidado do Provedor designado pela Lusitania, para os seguintes endereços:

Dr. José Alves de Brito – Provedor do Cliente da Lusitania, Companhia de Seguros, SA

Rua de São Domingos à Lapa nº 35

1249-130 Lisboa

provedordocliente@lusitania.pt

Artigo 14.º

Conteúdo

1- As reclamações devem ser apresentadas de forma sucinta e objetiva, contendo as informações relevantes para a sua apreciação por parte do Provedor e devendo incluir, pelo menos, os seguintes elementos:

- a) Nome completo do reclamante e, caso aplicável, do seu representante;
 - b) Referência à qualidade do reclamante, designadamente de tomador do seguro, segurado, beneficiário ou terceiro lesado ou de pessoa que o represente;
 - c) Dados de contacto do reclamante e, caso aplicável, da pessoa que o representa;
 - 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;
 - g) Indicação da circunstância que originou a apresentação da reclamação ao Provedor: a ausência de resposta por parte da Lusitania à reclamação apresentada, no prazo definido, ou a resposta negativa ou parcialmente negativa por parte da Lusitania às pretensões formuladas na reclamação que lhe foi dirigida.
- 2- Juntamente com a reclamação dirigida ao Provedor, 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 Centro de Gestão de Reclamações da Lusitania.
- 3- Caso se revele necessário, o Provedor poderá solicitar ao reclamante a junção de documentos ou a prestação de informações adicionais relativas à reclamação apresentada.

Artigo 15.º

Requisitos de Admissibilidade

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

- a) Ser apresentada por escrito, nos termos definidos no n.º 1 do Artigo 13.º;
- b) Conter os dados essenciais à sua apreciação por parte do Provedor, em particular, os referidos no n.º 1 do Artigo 14.º;
- c) Ser assinada pelo reclamante ou pelo seu representante, quando for o caso;
- d) Ser acompanhada da correspondência previamente trocada com o Centro de Gestão de Reclamações da Lusitania, de acordo com o previsto na parte final do n.º 2 do Artigo 14.º.

2- Quando a reclamação apresentada não cumprir os requisitos acima previstos, e sempre que tal não se revele impossível, nomeadamente pela ausência de dados de identificação ou de contacto corretos, o Provedor dará conhecimento de tal facto ao reclamante convidando-o a suprir tal omissão no prazo definido na respetiva comunicação, com a indicação de que, caso tal requisito não seja cumprido, a reclamação será indeferida liminarmente.

Artigo 16.º

Análise prévia da Reclamação

1- O Provedor aprecia preliminarmente as reclamações apresentadas, por forma a determinar se as mesmas cumprem os requisitos de admissibilidade previstos no Artigo 15.º.

2- 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 no n.º 2 do Artigo 15.º, não o faça no prazo indicado pelo Provedor;
- b) As mesmas digam respeito a matérias que sejam da competência de órgãos arbitrais ou judiciais ou quando a matéria objeto das referidas reclamações já tenha sido resolvido por aquelas instâncias;
- c) As mesmas reiterem reclamações que já tenham sido apresentadas pelo reclamante, em relação à mesma matéria e sobre as quais o Provedor já se tenha pronunciado;
- d) O seu conteúdo seja qualificado com vexatório ou tenham sido manifestamente apresentadas de má-fé;

- e) Nas demais situações que venham a ser previstas nas normas legais ou regulamentares aplicáveis.
- 3- 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 pendente de resolução de litígio por parte de órgãos arbitrais ou judiciais.
- 4- O indeferimento liminar da reclamação ou a não apreciação da reclamação, nos termos previstos nos números anteriores, deve ser comunicado pelo Provedor, por escrito e de forma fundamentada, ao reclamante.

Artigo 17.º **Reclamação originária**

Nos casos em que a reclamação recebida pelo Provedor não tenha sido alvo de apreciação prévia pelo Centro de Gestão de Reclamações da Lusitania, deverá aquele remeter toda a documentação para o Serviço da Lusitania, a fim deste se encarregar da gestão e resposta à reclamação.

Artigo 18.º **Gestão do Processo**

- 1- Na instrução e apreciação das reclamações, o Provedor 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 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- As diligências probatórias serão efetuadas pelo Provedor, podendo para o efeito solicitar o exame dos arquivos, ficheiros, registos informáticos e demais documentos relacionados com a reclamação existentes na Lusitania.
- 4- O Provedor pode ainda, se necessário ao apuramento dos factos, solicitar ao reclamante, ao representante da Lusitania ou a qualquer outra pessoa mencionada na reclamação ou na resposta da Lusitania com conhecimento dos factos subjacentes à reclamação, a prestação de depoimentos, no local, dia e hora por este a indicar.

Artigo 19.º **Tramitação**

- 1- Verificada a admissibilidade da reclamação, nos termos previstos no Artigo 15.º, o Provedor dará, por via do interlocutor privilegiado para o efeito indicado, conhecimento da mesma à Lusitania para que esta, querendo, se pronuncie em relação à posição assumida e respetiva fundamentação.
- 2- A Lusitania deverá pronunciar-se no prazo de 10 (dez) dias úteis a contar a partir da data de receção da comunicação do Provedor.
- 3- A apreciação da reclamação deve ser feita pelo Provedor no prazo de trinta (30) ou quarenta e cinco (45) dias, consoante as reclamações sejam simples ou se revistam de alguma complexidade, respetivamente, contados a partir da data da sua receção nos dados de contacto acima indicados.
- 4- O Provedor deve enviar, por escrito e em simultâneo para o reclamante e para a Lusitania, neste último caso ao cuidado do Órgão de Administração, os resultados da apreciação feita à reclamação e respetiva fundamentação, incluindo, quando tal seja o caso, a recomendação que este entenda dirigir à Lusitania.
- 5- Efetuada a recomendação prevista no número anterior, a Lusitania informa o Provedor, por escrito e no prazo de vinte (20) dias a contar da data da sua receção, quanto ao acolhimento ou não da recomendação que lhe foi dirigida.
- 6- Quando a recomendação não for acolhida pela Lusitania, o Provedor deve dar, por escrito, conhecimento de tal facto ao reclamante, no prazo máximo de vinte (20) dias a contar do seu conhecimento.

Artigo 20.º **Recurso**

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.

Artigo 21.º
Deveres de Divulgação

1- As recomendações dirigidas pelo Provedor à Lusitania, na sequência das reclamações que lhe sejam apresentadas, serão, nos termos previstos nas normas legais e regulamentares aplicáveis, objeto de divulgação pública pelo período mínimo de três (3) anos no sítio da internet da Lusitania em www.lusitania.pt.

2- Para o efeito, o Provedor, até ao fim do mês de janeiro de cada ano, deve remeter à Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões (ASF) e à Lusitania 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 à Lusitania no decurso do ano anterior:

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

Lisboa, 14 de janeiro de 2016