

REGULAMENTO DO PROVEDOR DO CLIENTE

ASISA Asistencia Sanitaria Interprovincial de Seguros S.A.U. - Sucursal em Portugal

ASISA Vida Seguros S.A.U. - Sucursal em Portugal

O presente regulamento define o estatuto, funções, e respetivos procedimentos, do Provedor do Cliente da ASISA Asistencia Sanitaria Interprovincial de Seguros S.A.U. - Sucursal em Portugal, (doravante designada por “**ASISA Portugal**”) e ASISA Vida Seguros S.A.U - Sucursal em Portugal (doravante designada por “**ASISA Vida Portugal**”) (doravante conjuntamente designadas por “**Seguradoras**”), dando cumprimento ao previsto nas disposições legais e regulamentares aplicáveis, nomeadamente ao disposto no artigo 158.º da Lei n.º 147/2015, de 9 de setembro, e ao disposto na Norma Regulamentar n.º 10/2009, de 25 de junho, da Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões (doravante designada por “**ASF**”), conforme alterada.

1º Provedor do Cliente

1.1 Funções

1. Compete ao Provedor do Cliente apreciar as reclamações que lhe sejam apresentadas pelos tomadores do seguro, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, relativamente a atos e omissões praticados pelas Seguradoras, desde que as mesmas não tenham sido resolvidas no âmbito do sistema interno de gestão das reclamações da Seguradora visada, tendo em vista encontrar, através de meios informais, as soluções mais adequadas e justas para os casos concretos.
2. Compete assim ao Provedor do Cliente:
 - a) Receber e apreciar as reclamações que lhe sejam apresentadas pelos tomadores do seguro, segurados, beneficiários ou terceiros lesados relacionadas com atos ou omissões praticados pelas Seguradoras;
 - b) Promover o diálogo entre a entidade reclamante e as Seguradoras sempre que o considere vantajoso para a resolução da reclamação;
 - c) Formular as recomendações às Seguradoras que considere oportunas em função do teor e análise das reclamações que lhe sejam apresentadas;
 - d) Cumprir os deveres de comunicação e divulgação previstos na lei.
3. O Provedor do Cliente tem poderes consultivos, pelo que a sua intervenção e as suas decisões não prejudicam o direito de recorrer aos Tribunais ou a outros mecanismos de resolução extrajudicial de litígios.
4. O Provedor do Cliente não tem poderes para revogar ou, de qualquer modo, alterar as decisões das Seguradoras.
5. As competências e poderes atribuídos ao Provedor do Cliente não são delegáveis, sem prejuízo de o mesmo poder ser coadjuvado por colaboradores que integrem a estrutura própria referida no número 3 da Cláusula 1.2 do presente regulamento.

1.2 Características e Autonomia

1. O Provedor do Cliente será um cidadão de reconhecido prestígio, qualificação, idoneidade e independência.

2. O Provedor do Cliente goza de total independência no exercício das suas funções, não podendo ser responsabilizado pelos atos praticados, apreciações e recomendações que apresente e demais opiniões expressas no exercício das suas funções, exceto se se provar que o mesmo agiu com dolo.
3. No exercício das suas funções, organização, estruturação e desenvolvimento dos seus serviços, o Provedor do Cliente atua com plena autonomia e completa isenção relativamente às Seguradoras, podendo dispor de uma estrutura própria e de meios técnicos específicos que dele dependam em exclusivo e pelos quais o Provedor do Cliente é o único responsável, procurando, por sua iniciativa, suprir todas as falhas que venham a ocorrer, ao longo do processo de apreciação da reclamação.
4. O Provedor do Cliente goza de plena autonomia quanto à produção de provas, podendo adotar todos os procedimentos ajustados às circunstâncias que considere apropriados para instrução processual, desde que não colidam com os direitos ou interesses legítimos das partes envolvidas e respeitem os circuitos de comunicação e transmissão de informações acordados com as Seguradoras.
5. Para efeitos da colaboração com o Provedor do Cliente, as Seguradoras deverão:
 - a) Indicar um interlocutor privilegiado para os contactos com o Provedor do Cliente, comunicando ao Provedor do Cliente a identidade do interlocutor designado;
 - b) Fornecer toda a colaboração, informação e a documentação necessária ao desempenho das funções do Provedor do Cliente de forma plena e autónoma;
 - c) Assegurar as condições necessárias ao efetivo cumprimento dos deveres do Provedor do Cliente.

1.3 Nomeação e Mandato

1. O Provedor do Cliente da ASISA Portugal é designado pelo Conselho de Administração da ASISA Asistencia Sanitaria Interprovincial de Seguros S.A.U. e o Provedor do Cliente da ASISA Vida Portugal é designado pelo Conselho de Administração da ASISA Vida Seguros, S.A., devendo a designação de ambos recair sobre pessoas que preencham os requisitos referidos no número 1 da Cláusula 1.2 do presente regulamento.
2. O mandato do Provedor do Cliente tem a duração de 1 (um) ano, sendo o mesmo renovado automática e sucessivamente por iguais períodos, desde que o vínculo existente não seja denunciado por nenhuma das partes com a antecedência mínima de 30 (trinta) dias relativamente à data da renovação.
3. Não existindo renovação do mandato, o novo Provedor do Cliente deverá ser designado até 30 (trinta) dias antes do termo do mandato do Provedor do Cliente cessante, devendo tal facto ser comunicado à ASF nos 10 (dez) dias subsequentes ao início do novo mandato.
4. No decurso do mandato, as funções do Provedor do Cliente cessam em caso de renúncia, morte ou impossibilidade física permanente, incompatibilidade superveniente ou incumprimento gravoso e reiterado das obrigações legais e regulamentares inerentes às funções de Provedor do Cliente.

1.4 Incompatibilidades e Impedimentos

1. O Provedor do Cliente não poderá ser designado para exercer essa função, remunerada ou não, por outras empresas de seguros, exceto se integrarem o mesmo grupo segurador das Seguradoras.

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

- a) Seja detentora de participação de, pelo menos, 1% do capital social ou de direitos de voto nas Seguradoras ou que com estas se encontre em 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 empresa de seguros;
- c) Exerça quaisquer outras funções ou preste serviços às Seguradoras, que não estejam integradas na sua função de Provedor do Cliente;
- d) Exerça funções em empresas de mediação de seguros ou empresas de peritagem;
- e) Exerça quaisquer funções que, por qualquer razão, possam pôr em causa a independência a que está obrigado como Provedor do Cliente das Seguradoras.

3. Ainda que podendo ser consideradas elegíveis, em função do disposto na Cláusula 2.2. do presente regulamento, o Provedor do Cliente não poderá apreciar reclamações relativamente às quais:

- a) Tenha direta ou indiretamente um interesse que lhes permitisse ser reclamante;
- b) Seja reclamante por si ou como representante de outra pessoa;
- c) Seja reclamante o seu conjugue ou algum seu parente ou afim, em linha reta ou em linha colateral, ou quando essas pessoas tenham na reclamação um interesse que lhes permitisse figurar na mesma como reclamante;
- d) Tenha tido intervenção na situação objeto da reclamação em qualquer outra qualidade;
- e) Entenda, seja por que motivo for, que podem colocar em causa a sua isenção e transparência.

2º Reclamações

2.1– Dados de contacto para apresentação, forma e requisitos das reclamações

1. As reclamações a apreciar pelo Provedor do Cliente devem ser dirigidas ao mesmo através dos seguintes meios e contactos:

- a) Por carta dirigida ao Provedor do Cliente da ASISA Portugal ou da ASISA Vida Portugal, conforme aplicável, para a morada da Seguradora sita no Edifício Liberdade 225, Rua Rosa Araújo n.º 2, 3 Esq - 1250-195 Lisboa;
- b) Por e-mail, para o endereço de correio eletrónico do Provedor do Cliente provedorasisa@asisa.pt.

2. As reclamações devem ser apresentadas por escrito, de forma concisa e objetiva, e devem conter, pelo menos, os seguintes elementos:

- a) Identificação do reclamante ou da pessoa / entidade que o represente (nome completo, número do documento de identificação);
- b) Qualidade do reclamante, designadamente de tomador do seguro, segurado, beneficiário, terceiro lesado ou de pessoa / entidade que o represente;
- c) Dados de contacto do reclamante, nomeadamente, morada e contacto telefónico;
- d) Descrição dos factos que motivaram a reclamação, com identificação dos intervenientes e das datas em que os factos ocorreram, exceto se tal for manifestamente impossível;
- e) Data e local da reclamação.

3. Para além dos elementos referidos no número anterior, o reclamante deve indicar as circunstâncias que legitimam a apresentação da reclamação ao Provedor do Cliente, nos termos da Cláusula 2.2. do presente regulamento.

4. A apresentação de reclamações pelos tomadores do seguro, segurados, beneficiários ou terceiros lesados 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.

2.2– Reclamações elegíveis para apreciação pelo Provedor do Cliente

1. Nos termos das disposições legais e regulamentares aplicáveis, são elegíveis para apreciação pelo Provedor do Cliente as reclamações que não tenham sido previamente resolvidas no âmbito da atuação do serviço de gestão de reclamações da Seguradora visada.

2. Considera-se que uma reclamação não foi resolvida no âmbito da atuação do sistema de reclamações da Seguradora visada quando:

- a) A reclamação não tenha sido objeto de resposta por parte da Seguradora no prazo de 20 (vinte) dias contados desde a data de receção da reclamação. No caso de reclamações que revistam especial complexidade este prazo poderá ser alargado para 30 (trinta) dias.
- b) Não obstante a reclamação ter sido objeto de resposta por parte da Seguradora, o reclamante não concorde com o teor da referida resposta.

3. Para efeitos do presente regulamento, considera-se reclamação a manifestação de discordância em relação a posição assumida pelas Seguradoras em relação aos serviços prestados por esta, bem como qualquer alegação de eventual incumprimento, apresentada por tomadores do seguro, 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.

2.3 – Recusa de apreciação da reclamação pelo Provedor do Cliente

1. O Provedor do Cliente pode indeferir liminarmente as reclamações que lhe são apresentadas quando:

- a) Tenha conhecimento de que a matéria objeto da reclamação se encontra pendente de resolução de litígio por parte de órgãos arbitrais ou judiciais;
- b) Sejam omitidos elementos essenciais para a apreciação da reclamação, ou quando o reclamante não supra a referida omissão, nos termos do número 2 da Cláusula 2.4 do presente regulamento;
- c) Quando a reclamação reitere reclamações já apresentadas pelo mesmo reclamante em relação à mesma matéria e esta já tenha sido objeto de resposta pelo Provedor do Cliente;
- d) Quando a reclamação tenha sido manifestamente apresentada de má-fé (nomeadamente quando o reclamante oculte deliberadamente informação que sabe que deveria ter fornecido ao Provedor do Cliente, para que este pudesse apreciar a reclamação de forma isenta, justa e objetiva) ou contenha conteúdo vexatório relativamente à Seguradora em causa, aos seus colaboradores ou a terceiros;
- e) Nas demais situações que venham a ser previstas nas normas legais ou regulamentares aplicáveis.

2. No caso das reclamações que venha a considerar não elegíveis e, como tal, entenda que não deverão ser apreciadas, o Provedor do Cliente deverá dar conhecimento desse facto ao reclamante justificando devidamente a sua decisão.

3. Sem prejuízo do disposto no número anterior, caso se trate de reclamação que se enquadre na situação da alínea a) do número 1 da Cláusula anterior, o Provedor do Cliente reencaminhará a reclamação ao serviço de gestão de reclamações da Seguradora visada.

2.4 – Processo e prazos de tratamento de reclamações

1. Sempre que receba uma reclamação, o Provedor do Cliente poderá solicitar à Seguradora visada o envio de todos os elementos necessários, para poder proceder à correta apreciação da reclamação.

2. Sempre que a reclamação apresentada não inclua os elementos necessários para efeitos da respetiva gestão, designadamente quando sejam omitidos elementos essenciais para a apreciação da reclamação, o Provedor do Cliente deve dar conhecimento desse facto ao reclamante, convidando-o a suprir a omissão.

3. Recebidos todos os elementos, do reclamante e da Seguradora visada, o Provedor do Cliente aprecia a reclamação e comunica ao reclamante, em papel ou outro suporte duradouro acessível ao último, os resultados da sua apreciação e a respetiva fundamentação, incluindo, se for o caso, as recomendações que decida efetuar.

4. A comunicação do Provedor do Cliente ao reclamante, mencionada no número anterior, deverá ocorrer nos 30 (trinta) dias subsequentes à data de receção da reclamação, prorrogando-

se o prazo máximo para 45 (quarenta e cinco) dias nos casos que revistam especial complexidade.

5. Nos prazos referidos no número anterior, o Provedor do Cliente dará conhecimento à Seguradora visada da comunicação efetuada e dos resultados da respetiva apreciação e fundamentação, incluindo, as recomendações que decida efetuar sobre a reclamação, caso existam, nos termos da Cláusula 3 do presente regulamento.

6. As Seguradoras disponibilizam ao Provedor do Cliente um meio eletrónico para acesso fácil, direto e em tempo real a toda a documentação e informação relevantes sobre a reclamação em causa e prestarão, através do seu serviço de gestão de reclamações, todas as informações adicionais necessárias por contacto direto com interlocutor privilegiado, habilitando, assim, o Provedor do Cliente com todos os meios e mecanismos necessários e suficientes para poder efetuar a apreciação adequada da reclamação nos prazos legalmente estabelecidos.

3ª Recomendações

3.1 Recomendações à ASISA Portugal e ASISA Vida Portugal

1. O Provedor do Cliente dispõe do direito de efetuar recomendações de caráter não vinculativo às Seguradoras, em função da apreciação das reclamações que recebeu e independentemente do teor da apreciação efetuada.

2. Qualquer recomendação efetuada pelo Provedor do Cliente deve ser objeto de resposta por parte da Seguradora visada, que, no prazo de 20 (vinte) dias contados a partir da data da respetiva receção, deverá informar o Provedor do Cliente quanto ao acolhimento ou não da recomendação em causa, referindo os motivos que justificam a sua decisão.

3. Ainda que fora do âmbito da apreciação de uma reclamação em concreto, mas tendo relação com estas, o Provedor do Cliente goza da possibilidade de requerer à Seguradora em causa que lhe forneça os elementos necessários para a formulação de pareceres e recomendações.

4. Sempre que a recomendação efetuada não seja acolhida pela Seguradora visada, o Provedor do Cliente informa o reclamante em causa, em papel ou qualquer outro suporte duradouro acessível ao último, do não acolhimento pela Seguradora de recomendação que tenha efetuado, no prazo de 20 (vinte) dias subsequentes à data de receção da resposta da Seguradora prevista no número 1 da presente Cláusula.

4ª Relatório de Atividades

4.1 Conteúdo e Periodicidade

1. As recomendações do Provedor do Cliente dirigidas a cada uma das Seguradoras serão objeto de divulgação pública, pelo período mínimo de 3 (três) anos, nos respetivos sítios da internet ou no sítio da internet da ASISA Portugal.

2. O Provedor do Cliente elaborará, no final de cada ano civil, um relatório de atividades detalhado, relativamente a cada uma das Seguradoras, onde deverá constar:

- a) O total das reclamações recebidas, incluindo-se as reclamações não consideradas elegíveis para apreciação;
 - b) Os níveis de serviço verificados na apreciação e resposta às reclamações;
 - c) As diligências e recomendações efetuadas e comunicadas à Seguradora.
 - d) Todos os elementos que entenda serem relevantes para a melhoria contínua da qualidade do serviço prestado aos Clientes das Seguradoras.
2. O relatório de atividades deverá ser finalizado e remetido a cada uma das Seguradoras até ao dia 15 de fevereiro de cada ano.
3. Até ao final do mês de janeiro de cada ano, o Provedor do Cliente remeterá à ASF a informação a divulgar nos termos do n.º 1 da presente Cláusula, relativa às recomendações dirigidas às Seguradoras durante o exercício anterior, a qual deve especificar:
- a) A designação da Seguradora;
 - b) O objeto da recomendação;
 - c) A recomendação; e
 - d) Menção do acolhimento ou não da recomendação por parte da Seguradora visada.
4. Caso o Provedor do Cliente não haja emitido qualquer recomendação durante o ano, deverá prestar essa informação à ASF no prazo indicado no número anterior.

5ª Dever de Confidencialidade

5.1 - Confidencialidade e tratamento de informação, proteção de Dados

1. O Provedor do Cliente obriga-se a manter em absoluta e total confidencialidade todas as informações trocadas ou tratadas no âmbito da sua função com exceção de tudo o que for público e de acesso generalizado, bem como o que se mostre necessário ao cumprimento de obrigações legais e regulamentares e de decisões judiciais ou administrativas.
2. O Provedor do Cliente deverá limitar a divulgação da informação aos respetivos quadros, empregados ou colaboradores no âmbito estritamente necessário ao exercício da sua função sendo integralmente responsável quanto ao cumprimento, por aqueles, dos compromissos ora fixados.
3. O Provedor do Cliente compromete-se a respeitar a legislação aplicável à proteção de dados pessoais, na qualidade de entidade subcontratante, e a não transmitir, utilizar, reproduzir ou divulgar, seja de que forma for, quaisquer dados, incluindo dados pessoais, relativos aos tomadores de seguros, segurados, beneficiários e terceiros lesados a que venha a ter acesso por força do exercício das funções de Provedor do Cliente para outras finalidades que não tenham sido transmitidas expressamente pela ASISA Portugal, exceto se a divulgação da informação pessoal for estritamente necessária para dar cumprimento a obrigações legais e regulamentares ou a decisões judiciais ou administrativas.
4. O disposto nos números anteriores é aplicável aos empregados ou colaboradores que integram a estrutura própria do Provedor do Cliente, referida no número 3 da Cláusula 1.2 do presente regulamento.

