

## **REGULAMENTO DO PROVEDOR DO CLIENTE**

## ÍNDICE

1.	OBJECTO.....	3
2.	ÂMBITO .....	3
3.	PROVEDOR DO CLIENTE.....	3
	<i>3.1 Características e Funções .....</i>	<i>3</i>
	<i>3.2 Nomeação e Mandato .....</i>	<i>4</i>
	<i>3.3 Incompatibilidades e Impedimentos .....</i>	<i>4</i>
4.	RECLAMAÇÕES .....	5
	<i>4.1 Requisitos Mínimos, Forma de Apresentação e Dados de Contacto.....</i>	<i>5</i>
	<i>4.2 Reclamações Elegíveis para Apreciação pelo Provedor do Cliente .....</i>	<i>6</i>
	<i>4.3 Reclamações Não Elegíveis.....</i>	<i>6</i>
	<i>4.4 Processos e Prazos de Tratamento de Reclamações.....</i>	<i>7</i>
5.	RECOMENDAÇÕES .....	8
6.	RELATÓRIO DE ACTIVIDADES.....	8
	<i>6.1 Conteúdo e Periodicidade.....</i>	<i>8</i>
7.	DEVERES DE DIVULGAÇÃO .....	9
8.	DEVER DE CONFIDENCIALIDADE.....	9
	<i>8.1 Confidencialidade e Tratamento de informação, Protecção de Dados.....</i>	<i>9</i>
9.	VIGÊNCIA.....	9
	<i>9.1 Periodicidade de Revisão.....</i>	<i>9</i>
	<i>9.2 Entrada em Vigor.....</i>	<i>9</i>

# REGULAMENTO

## 1. OBJECTO

O presente Regulamento define as regras que orientam as funções do Provedor do Cliente no que respeita ao tratamento das reclamações que lhe podem ser apresentadas pelos tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, garantindo o cumprimento das disposições legais e regulamentares aplicáveis.

## 2. ÂMBITO

1. A actuação do Provedor de Cliente estende-se a todos os conflitos relativos aos contratos de seguro celebrados, incumbindo-lhe apreciar as reclamações das decisões tomadas no âmbito desses contratos que venham a ser apresentadas por tomadores, segurados, pessoas seguras ou beneficiários dos mesmos, bem como por terceiros lesados.

2. A intervenção do Provedor de Cliente apenas pode ser suscitada depois de esgotadas todas as vias internas de resolução do litígio colocadas à disposição do reclamante pela Bankinter Seguros de Vida, S.A., Sucursal em Portugal.

3. A intervenção do Provedor de Cliente não poderá ser suscitada em questões relativamente às quais tenha sido instaurado procedimento judicial ou arbitral.

4. A intervenção do Provedor de Cliente não poderá ser suscitada em questões relativamente às quais tenha sido já aberto processo de reclamação junto de entidade Reguladora – Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões (ASF) e/ou Comissão do Mercado de Valores Mobiliários (CMVM).

## 3. PROVEDOR DO CLIENTE

### 3.1 Características e Funções

- a) A função do Provedor do Cliente é receber e apreciar as reclamações dos tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, por atos ou omissões em produtos ou serviços deste segurador, nos termos do previsto no presente Regulamento e nas disposições legais e regulamentares aplicáveis.
- b) O Provedor de Cliente Bankinter Seguros de Vida, S.A., Sucursal em Portugal funciona em Lisboa, na Rua do 4 de Infanteria, nº 98 – 4º esq., 1350-275 Lisboa, adiante designado por Provedor do Cliente.
- c) O Provedor de Cliente será um cidadão de comprovada reputação profissional, integridade e isenção que pautará a sua atuação pela defesa dos direitos dos tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, sob elevados critérios de isenção e independência.
- d) O Provedor do Cliente atua com plena autonomia na organização e estruturação dos seus serviços, podendo ser auxiliado por uma estrutura própria que dele depende em exclusivo e pelo qual é o único responsável.
- e) O Provedor do Cliente tem poderes meramente consultivos pelo que a sua intervenção e as suas decisões não condicionam o livre direito, por parte dos tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, de recorrer aos Tribunais ou a outros mecanismos de resolução extrajudicial de litígios.

## REGULAMENTO

- f) O Provedor do Cliente não tem poderes para revogar ou, de qualquer modo, alterar as decisões do segurador, competindo-lhe no âmbito das suas funções formular apreciações e recomendações, sem carácter vinculativo.
- g) O segurador deverá proporcionar ao Provedor do Cliente toda a colaboração e os elementos necessários ao exercício das suas funções de forma plena e autónoma.
- h) O Provedor do Cliente atua com completa isenção relativamente ao segurador devendo obedecer a critérios de celeridade procurando, por sua iniciativa, suprir todas as falhas que venham a ocorrer, ao longo do processo de apreciação da reclamação.
- i) 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 o Segurador.
- j) O Provedor de Cliente é totalmente independente de qualquer Serviço de Arbitragem e, salvo acordo entre reclamante e reclamado, os documentos, informações e demais elementos próprios do processo de reclamação, assim como as decisões ou recomendações do Provedor do Cliente não podem ser invocados junto do processo arbitral se o houver.
- k) O Provedor de Cliente é obrigado a guardar sigilo relativamente aos factos de que tome conhecimento no exercício das suas funções, salvo as exceções previstas na lei.

### 3.2 Nomeação e Mandato

- a) O Provedor do Cliente é nomeado pelo Country Manager da Bankinter Seguros de Vida, S.A., Sucursal em Portugal.
- b) O mandato do Provedor do Cliente tem a duração de 1 (um) ano podendo ser renovado automática e sucessivamente por iguais períodos, desde que o vínculo existente não seja, nos termos acordados, denunciado por nenhuma das Partes.
- c) O mandato pode ser denunciado com aviso prévio mínimo de 45 (quarenta e cinco) dias, mediante o envio de carta registada com aviso de receção.
- d) No decurso do mandato, as funções do Provedor do Cliente cessam em caso de renúncia, morte ou impossibilidade física permanente, incompatibilidade superveniente ou em caso de resolução devida a incumprimento grave e reiterado das obrigações legais e regulamentares inerentes às funções de Provedor do Cliente.

### 3.3 Incompatibilidades e Impedimentos

1. São incompatíveis com o exercício das funções de Provedor do Cliente:

- a) o exercício de quaisquer funções, remuneradas ou não, em quaisquer outras empresas de seguros, exceto se integrarem o mesmo grupo segurador da Bankinter Seguros de Vida, S.A., Sucursal em Portugal;
- b) o exercício de quaisquer outras funções ou a prestação de serviços ao segurador, que não estejam integradas na sua função de Provedor do Cliente;
- c) o exercício de funções em empresas de mediação de seguros ou empresas de peritagem;
- d) o exercício de quaisquer funções que, por qualquer razão, possam pôr em causa a independência a que está obrigado como Provedor do Cliente do segurador.

## REGULAMENTO

2. Ainda que podendo ser consideradas elegíveis, o Provedor de Cliente não pode apreciar reclamações relativamente às quais:

- a) tenha directa ou indirectamente um interesse que lhe permitisse ser reclamante;
- b) seja reclamante o seu cônjuge ou algum seu parente ou afim, em linha recta ou no segundo 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 objecto da reclamação em qualquer outra qualidade;
- e) e, em todas as reclamações que entenda, seja por que motivo for, que podem colocar em causa a sua isenção e transparência.

### 4. RECLAMAÇÕES

#### 4.1 Requisitos Mínimos, Forma de Apresentação e Dados de Contacto

1. As reclamações têm de ser formuladas por escrito e devem conter, obrigatoriamente, os seguintes elementos:

- a) Nome completo do Reclamante e, caso aplicável, da Pessoa ou Entidade que o represente;
- b) Referência à qualidade do Reclamante, designadamente de tomador de seguro, segurado, beneficiário, terceiro lesado ou de pessoa ou entidade que o represente;
- c) Dados de contacto do Reclamante e, caso aplicável, da pessoa ou entidade que o represente, nomeadamente, a morada e o contacto telefónico;
- d) Número de documento de identificação do Reclamante;
- e) 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;
- f) Data e local da reclamação.

2. As reclamações a apreciar pelo Provedor do Cliente devem ser-lhe dirigidas, por uma das seguintes formas:

- a) Por carta, para a morada: Rua do 4 de Infantaria, nº 98 – 4º esq., 1350-275 Lisboa;
- b) Por correio eletrónico através dos endereços: [provedor\\_bksvpt@bankinter.com](mailto:provedor_bksvpt@bankinter.com) ou [paulobragamalheiro-79571@advogados.oo.pt](mailto:paulobragamalheiro-79571@advogados.oo.pt)

3. A apresentação de reclamações pelos tomadores de seguros, 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.

#### **4.2 Reclamações Elegíveis para Apreciação pelo Provedor do Cliente**

Nos termos da lei e regulamentos em vigor apenas são elegíveis para efeitos de apreciação pelo Provedor do Cliente as reclamações que:

- a) não tenha sido objecto de resposta por parte do segurador no prazo de 20 (vinte) dias contados, ou de 30 (trinta) dias nos casos que revistam especial complexidade, contados desde a data de recepção da reclamação;
- b) não obstante terem sido objecto de resposta por parte do segurador nesse prazo, o reclamante não concorda com o teor da resposta recebida.

2. Não integram o conceito de reclamação as declarações respeitantes ao processo de negociação contratual, as comunicações inerentes ao processo de regularização de sinistros e eventuais pedidos de informação ou esclarecimento.

#### **4.3 Reclamações Não Elegíveis**

1. O Provedor do Cliente pode decidir não se pronunciar sobre o conteúdo das reclamações que lhe sejam dirigidas no caso de:

- a) ter conhecimento de que a matéria objeto da reclamação se encontra pendente de resolução de litígio por parte de órgãos arbitrais ou judiciais;
- b) pretender apresentar-se uma reclamação relativamente a matéria que seja da competência de órgãos arbitrais ou judiciais ou quando a matéria objeto da reclamação já tenha sido resolvida por aquelas instâncias;
- c) serem omitidos elementos essenciais para a apreciação da reclamação, ou quando o Reclamante, tendo sido convidado pelo Provedor do Cliente a fornecê-los, não o tenha feito no prazo indicado;
- d) quando a reclamação tiver o mesmo objeto de reclamação já apresentada pelo mesmo Reclamante, e esta já tenha tido resposta pelo Provedor do Cliente;
- e) quando a reclamação não tenha sido apresentada de boa-fé, nomeadamente nos casos em que o Reclamante oculte deliberadamente informação que deveria ter fornecido ao Provedor do Cliente, para que este pudesse apreciar a reclamação de forma isenta, justa e objetiva;
- f) quando a reclamação seja feita com recurso a termos insultuosos ou vexatórios para com o segurador em causa, os seus colaboradores ou terceiros;
- g) nas demais situações que venham a ser previstas nas normas legais ou regulamentares aplicáveis.

2. Sempre que a reclamação apresentada não inclua os elementos necessários para efeitos da respetiva gestão, designadamente quando não se concretize o motivo da reclamação, o Provedor de Cliente deverá dar conhecimento desse facto ao Reclamante, convidando-o a suprir a omissão.

3. 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.

## REGULAMENTO

4. Sem prejuízo das informações e comunicações previstas, só pode ser mandada arquivar uma reclamação quando:

- a) não seja da competência do Provedor de Cliente, nomeadamente por ser estranha à actividade seguradora;
- b) passada a fase da apreciação preliminar, o Provedor de Cliente conclua que não existem elementos suficientes para ser adotado qualquer procedimento;
- c) se verifiquem os pressupostos da não elegibilidade.

### 4.4 Processos e Prazos de Tratamento de Reclamações

1. O Provedor de Cliente deverá ter em vista, na apreciação de reclamações recebidas, o princípio da celeridade, procurando encontrar soluções consensuais justas ou equitativas.

2. O Provedor de Cliente não está vinculado a quaisquer formalismos em matéria de organização dos processos ou da produção de provas, podendo adoptar 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.

3. A reclamação apenas se considerará recebida, para efeitos de contagem de prazos, depois de corretamente instruída.

4. No âmbito das diligências probatórias, o Provedor de Cliente poderá consultar elementos constantes dos processos e documentação existente no Segurador, diretamente relacionados com as reclamações apresentadas,

bem como a qualquer outra documentação relevante para a apreciação das mesmas, com respeito pelos princípios da protecção de dados pessoais e sempre em estreita articulação com o interlocutor designado pelo Segurador.

5. O Provedor de Cliente pode solicitar a colaboração de peritos do Segurador ou peritos externos e desenvolver as diligências que considere adequadas, com vista ao melhor conhecimento dos casos.

6. Sempre que receba uma reclamação o Provedor do Cliente poderá solicitar ao Segurador o envio de todos os elementos necessários, para poder proceder à correta apreciação da reclamação. Recebidos todos os elementos, do Reclamante e do Segurador, 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.

7. 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. Nos casos considerados de especial complexidade este prazo poderá ser alargado para 45 (quarenta e cinco) dias.

8. Sempre que comunica ao Reclamante o resultado da sua apreciação o Provedor do Cliente deverá, em simultâneo, dar conhecimento ao Segurador da comunicação efetuada e dos resultados da respetiva apreciação e fundamentação, incluindo, se for o caso, as recomendações que decida efetuar.

9. O Segurador disponibiliza ao Provedor do Cliente um meio eletrónico para acesso fácil, direto e em tempo real a toda a documentação e informação relevantes sobre o assunto em causa e prestará, 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.

## REGULAMENTO

10. As reclamações que sejam porventura entregues diretamente ao Provedor de Cliente devem ser por este encaminhadas para o segurador, no prazo máximo de 5 (cinco) dias.
11. Cabe ao Segurador, uma vez tendo conhecimento da reclamação efetuar a triagem da mesma, verificando se a mesma já foi objecto de apreciação pelo serviço de gestão de reclamações.
12. Caso a reclamação ainda não tenha sido objecto da apreciação prevista no número anterior será encaminhada para o respectivo serviço. Caso já o tenha sido, o Segurador informa o Provedor de Cliente desse facto, indicando, se for o caso, da posição que sobre a mesma o Segurador assumiu e respetiva fundamentação.
13. A intervenção do Provedor de Cliente não suspende o decurso de quaisquer prazos, nomeadamente os do recurso contencioso.
14. A apreciação efectuada pelo Provedor de Cliente nos casos concretos não poderá ser invocada em juízo, salvo acordo prévio das partes.

### 5. RECOMENDAÇÕES

1. O Provedor do Cliente dispõe do direito de efetuar recomendações ao Segurador, em função da apreciação das reclamações que efetuou e, independentemente do teor da apreciação efetuada.
2. As recomendações efetuadas pelo Provedor do Cliente, ainda que não tendo carácter vinculativo, devem ser objeto de resposta por parte do Segurador que se deverá pronunciar, no prazo de 20 (vinte) dias, sobre o seu eventual, ou não, acolhimento e fundamentar perante o Provedor 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 ao Segurador que lhe forneça os elementos necessários para a formulação de pareceres e recomendações.
4. Sempre que a recomendação efetuada não seja acolhida pelo Segurador, o Provedor do Cliente informa o Reclamante em causa, por escrito ou por qualquer outro suporte duradouro acessível ao último, do não acolhimento pelo Segurador de recomendação que tenha efetuado, no prazo de 20 (vinte) dias subsequentes à data de receção da resposta do Segurador.
5. Nos casos em que a apreciação da reclamação feita pelo Provedor de Cliente seja total ou parcialmente favorável ao Reclamante, a empresa de seguros comunica ao Provedor de Cliente, no prazo máximo de 10 (dez) dias se aceita acolher o resultado da apreciação efectuada.
6. O Provedor de Cliente informa o Reclamante, no prazo máximo de 5 (cinco) dias, por escrito ou por outro meio de comunicação de que fique registo em suporte duradouro, qual a posição do Segurador transmitida nos termos do número anterior.

### 6. RELATÓRIO DE ACTIVIDADES

#### 6.1 Conteúdo e Periodicidade

1. O Provedor do Cliente elaborará, no final de cada ano civil, um relatório de atividades detalhado, relativamente ao Segurador, 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 ao Segurador;

## REGULAMENTO

d) todos os elementos que entenda serem relevantes para a melhoria contínua da qualidade do serviço prestado pelo Segurador.

2. O relatório de atividades deverá ser finalizado e remetido ao Segurador até ao dia 15 de fevereiro de cada ano.

### 7. DEVERES DE DIVULGAÇÃO

1. O Provedor do Cliente enviará à Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões e à Seguradora, até ao final do mês de janeiro de cada ano, a informação a divulgar nos respetivos sítios da internet, relativamente às recomendações efetuadas ao Segurador durante o ano anterior.

2. O Segurador providenciará, ainda, a divulgação das recomendações do Provedor do Cliente no respetivo sítio da internet, devendo aí ser conservadas por um período mínimo de 3 (três) anos.

### 8. DEVER DE CONFIDENCIALIDADE

#### 8.1 Confidencialidade e Tratamento de informação, Protecção 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 não pode transmitir, utilizar, reproduzir ou divulgar, seja de que forma for, quaisquer dados, incluindo dados pessoais, relativos aos tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados a que venha a ter acesso por força do exercício das funções de Provedor do Cliente, exceto se e na estrita medida do necessário ao cumprimento de obrigações legais e regulamentares e de decisões judiciais ou administrativas.

### 9. VIGÊNCIA

#### 9.1 Periodicidade de Revisão

O presente Regulamento será objeto de revisão sempre que ocorra motivo justificativo para tal.

#### 9.2 Entrada em Vigor

O presente Regulamento entra em vigor na data da sua divulgação.