



PROVEDOR DO CLIENTE REGULAMENTO DE FUNCIONAMENTO

Artigo 1º

Objecto

O presente Regulamento tem por objectivo regular a actividade, os princípios e as normas de conduta que regem as relações com os tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, as normas de funcionamento do Provedor do Cliente ("Provedor"), assim como o procedimento para tramitar e resolver as reclamações que os mesmos apresentem, relacionadas com os seus interesses e direitos.

Artigo 2º

Difusão

O Conselho de Administração Executivo da Crédito Agrícola Seguros – Companhia de Seguros de Ramos Reais, S.A. ("CA Seguros") adoptará todas as medidas que sejam necessárias para assegurar uma ampla difusão do disposto no presente Regulamento, publicando-o, designadamente, no sítio da internet da CA Seguros.

Artigo 3º

Modificação

Compete ao Conselho de Administração Executivo da CA Seguros aprovar qualquer alteração ao presente Regulamento.

Artigo 4º

Funções e âmbito de actuação

O Provedor tem por função dirimir conflitos entre os tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados e a CA Seguros, competindo-lhe analisar e responder às reclamações dirigidas à CA Seguros, e que sejam da competência do mesmo actuando com a finalidade de conseguir a máxima transparência nas relações com os reclamantes. O Provedor contribui, assim, activamente para o controlo da qualidade e melhoria dos serviços prestados.

Artigo 5º

Autonomia organizativa

O Provedor desempenha as suas funções com inteira autonomia relativamente aos serviços da CA Seguros, dos quais está separado, com a finalidade de garantir que tome de forma independente as suas decisões referentes ao âmbito da sua actividade e, além disso, evite, no desempenho das suas funções, quaisquer conflitos de interesses.

Artigo 6º

Direito de apresentar reclamações

Os tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados gozam do direito de apresentar ao Provedor reclamações por acções ou omissões da CA Seguros, nos termos legalmente previstos, devendo, em todo o caso, procurar resolver preferencialmente as suas divergências directamente junto da mesma.

Artigo 7º

Princípio da gratuidade

A actividade do Provedor é gratuita para os reclamantes, mas estes não são reembolsados das despesas em que venham a incorrer com a apresentação e acompanhamento das reclamações que decidam apresentar.

Artigo 8º

Designação

O Provedor é designado pelo Conselho de Administração Executivo da CA Seguros, a quem reportará a sua actividade, e deverá ser uma pessoa com honorabilidade pessoal e profissional, com conhecimento e experiência adequados para o exercício das suas funções.

Artigo 9º

Duração do mandato

1. O Provedor é designado por um período inicial não superior a dois anos, podendo ser reconduzido por períodos sucessivos de um ano, coincidindo o seu termo no final de um ano civil.
2. A designação do Provedor deve efectuar-se nos 30 dias anteriores ao termo de qualquer mandato.

Artigo 10º

Cessação de funções antes do termo do mandato

1. As funções de Provedor cessam antes do termo do mandato nos seguintes casos:
 - a) Morte ou impossibilidade física permanente;
 - b) Perda dos requisitos para o exercício do cargo;
 - c) Por violação grave dos seus deveres;
 - d) Incompatibilidade superveniente;
 - e) Renúncia;
 - f) Com a cessação, por qualquer causa, da vigência do presente Regulamento.
2. No caso de o Provedor cessar funções antes de terminar o seu mandato, o seu sucessor deverá ser designado no prazo máximo de 30 dias após a data da cessação.

Artigo 11º

Independência

O Provedor é independente, não podendo ser responsabilizado civilmente pelas recomendações, opiniões e demais actos que pratique no exercício das suas funções, salvo se ficar demonstrada a existência de dolo.

Artigo 12º

Incompatibilidades

1. As funções de Provedor não podem ser exercidas por entidade ou pessoa que se encontre em qualquer situação de conflito de interesses susceptível de afectar 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 dos direitos de voto na CA Seguros ou com esta se encontre numa relação de domínio ou de grupo;
- b) Preste serviço distinto do exercício de funções enquanto Provedor ou mantenha um contrato de trabalho ou equiparado com empresa de seguros.

2. Sem prejuízo do disposto no número anterior, o exercício das funções de Provedor não exige exclusividade, sendo, compatível com o desenvolvimento de outras actividades profissionais.

3. O Provedor não pode exercer as suas funções relativamente a questões nas quais seja parte ou em que possa ter um interesse pessoal que produza ou possa produzir um conflito de interesses e está impedido de representar outras pessoas na apresentação de reclamações.

4. Para efeitos do número anterior, entende-se que existe interesse pessoal quando a reclamação em causa afecte directa ou indirectamente o Provedor ou os seus parentes até ao terceiro grau de consanguinidade ou afinidade, ou afecte pessoas com as quais mantenha ou tenha mantido um vínculo de amizade ou afectividade.

Artigo 13º

Dever de sigilo

1. O Provedor é obrigado a guardar sigilo relativamente aos factos relativos à actividade da CA Seguros que lhe sejam revelados no exercício das suas funções, se tal dever se impuser em virtude da natureza dos mesmos factos e salvo se estes já forem do conhecimento público.

2. Para lá do que for adequado ao desempenho das suas funções, o Provedor está, ainda, obrigado a guardar sigilo relativamente aos factos que se refiram aos tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, e de que tome conhecimento no exercício das suas funções.

3. O dever de sigilo mantém-se após a cessação das funções de Provedor.

Artigo 14º

Competências

Ao Provedor compete, designadamente:

- a) Apreciar as reclamações que lhe sejam apresentadas pelos tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, de acordo com os critérios e procedimentos fixados no presente Regulamento e de acordo com as demais normas e princípios estabelecidos na lei, designadamente, no artigo 131º-E do Decreto-Lei n.º 94-B/98, de 17 de Abril, e na Norma Regulamentar n.º 10/2009-R, de 25 de Junho, da Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões;
- b) Estabelecer o diálogo entre os reclamantes e a CA Seguros sempre que isso seja considerado vantajoso para a resolução do motivo da reclamação;
- c) Formular recomendações à CA Seguros, sempre que isso se revele oportuno, em resultado da apreciação das reclamações que lhe sejam dirigidas ou por iniciativa própria;
- d) Desenvolver outras competências que se inscrevam no âmbito das suas funções.

Artigo 15º

Dever de cooperação

A CA Seguros tem o dever de cooperar com o Provedor, prestando-lhe, de forma objectiva, clara e completa, todos os esclarecimentos e informações por este solicitados, facultando-lhe documentos e processos para exame e, mediante solicitação, remeter-lhe cópias de documentos.

Artigo 16º

Delegação

Os poderes do Provedor não são delegáveis.

Artigo 17º

Limites de intervenção

1. O Provedor aprecia as reclamações que lhe sejam submetidas sem poder decisório, pelo que, em consequência, não tem competência para anular, revogar ou modificar os actos da CA Seguros, competindo-lhe, sempre que considere conveniente, dirigir-lhe as recomendações necessárias para prevenir e reparar eventuais injustiças ou violações de direitos.
2. As recomendações do Provedor são dirigidas ao Conselho de Administração Executivo da CA Seguros.

Artigo 18º

Relatório e colaboração com a Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões

1. O Provedor elabora e publicita anualmente no sitio da internet da CA Seguros (www.ca-seguros.pt), as recomendações feitas na sequência das reclamações que lhe sejam apresentadas, com uma menção sobre a sua adopção pelos destinatários visados.
2. A informação referida no número anterior deve conter, de forma clara e sucinta, os elementos previstos na legislação e normativo em vigor.

Artigo 19º

Iniciativa

1. O Provedor exerce as suas funções com base em reclamações apresentadas pelos tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, ou pelos seus representantes.
2. O Provedor exerce ainda as suas funções, por iniciativa própria, relativamente a factos relevantes que por qualquer outro modo cheguem ao seu conhecimento.

Artigo 20º

Forma e conteúdo das reclamações

1. As reclamações devem ser apresentadas por escrito, de forma concisa e objectiva, indicando o reclamante o motivo da reclamação, especificando as questões concretas sobre as quais solicita que o Provedor se pronuncie e o sentido em que considera que a questão apresentada deve ser resolvida, bem como, quando seja o caso, a quantificação de qualquer importância que entenda que lhe deve ser entregue.
2. Com a reclamação devem ser juntos os elementos de que o reclamante disponha e considere suficientes para prova dos factos por si invocados.
3. O Provedor pode solicitar ao reclamante que complete ou clarifique a sua reclamação, ou que proceda à junção de qualquer meio de prova que considere conveniente.
4. Compete ao reclamante demonstrar a recepção da reclamação pelos serviços do Provedor.

Artigo 21º

Apresentação das reclamações

1. Os tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados podem apresentar reclamações junto do Provedor sempre que a CA Seguros não tenha dado resposta a reclamações que os mesmos lhe tenham anteriormente apresentado no prazo máximo de 20 dias contados a partir da data da respectiva recepção ou quando, tendo sido dada resposta nesse prazo, o reclamante discorde do sentido da mesma, prorrogando-se o prazo máximo para 30 dias nos casos que revistam especial complexidade.
2. Os dados de contacto para efeitos da apresentação das reclamações, são os seguintes:

Provedor do Cliente (CA Seguros)

Dr. Nuno Bartolomeu Cordeiro

Rua de Campolide, n.º 372 – 3.º Dt.º - 1070 - 040 Lisboa

Tel: 213 700 277

Email: provedor@ca-seguros.pt

3. As reclamações dos tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados devem conter as informações relevantes para a respectiva gestão, incluindo, pelo menos, os seguintes elementos:

- 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, caso 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, excepto se for manifestamente impossível;
- f) Data e local da reclamação.

4. Sempre que a reclamação apresentada não inclua os elementos necessários para efeitos da respectiva gestão, designadamente quando não se concretize o motivo da reclamação, o Provedor deve dar conhecimento desse facto ao reclamante, convidando-o a suprir a omissão.

5. O Provedor pode não admitir as reclamações quando:

- a) Sejam omitidos dados essenciais que inviabilizem a respectiva gestão e que não tenham sido corrigidos nos termos do número anterior;
- b) Se pretenda apresentar uma reclamação relativamente a matéria que seja da competência de órgãos arbitrais ou judiciais ou quando a matéria objecto da reclamação já tenha sido resolvida por aquelas instâncias;
- c) Estas reiterem reclamações que sejam apresentadas pelo mesmo reclamante em relação à mesma matéria e que já tenham sido objecto de resposta pela CA Seguros;
- d) A reclamação não tiver sido apresentada de boa fé ou o respectivo conteúdo for qualificado como vexatório.

6. Sempre que tenha conhecimento de que a matéria objecto da reclamação se encontra pendente de resolução de litígio por parte de órgãos arbitrais ou judiciais, o Provedor pode abster-se de dar continuidade à respectiva apreciação.

7. A não admissão duma reclamação deve ser comunicada por escrito ao reclamante, com indicação expressa dos fundamentos da sua não admissão.

Artigo 22º

Apreciação e tramitação das reclamações

1. O Provedor aprecia as reclamações que lhe sejam apresentadas pelos tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, no prazo máximo de 30 dias contados a partir da data da respectiva recepção, prorrogando-se o prazo máximo para 45 dias nos casos que revistam especial complexidade.

2. O Provedor comunica ao reclamante, por escrito ou por outro meio de comunicação de que fique registo em suporte duradouro, os resultados da apreciação da reclamação e respectiva fundamentação, incluindo, se for o caso, as recomendações que decida efectuar.
3. O Provedor comunicará à CA Seguros as reclamações recebidas e os resultados da respectiva apreciação e fundamentação, incluindo, se for o caso, as recomendações que decida efectuar.
4. A CA Seguros deve informar o Provedor quanto ao acolhimento ou não das recomendações por ele efectuadas, no prazo máximo de 20 dias contados a partir da data da respectiva recepção.
5. O Provedor informará o reclamante em causa, por escrito ou por outro meio de comunicação de que fique registo em suporte duradouro, do não acolhimento pela CA Seguros de recomendação que tenha efectuado.

Artigo 23º

Instrução do processo

A instrução do processo relativo à reclamação apresentada deve processar-se de acordo com princípios de informalidade, celeridade, de cooperação e do contraditório, podendo serem efectuados pedidos de informação, inspecções, exames, inquirições, apresentação de documentos ou entrega de cópias ou qualquer outro procedimento razoável.

Artigo 24º

Princípio do contraditório

O Provedor não deve decidir sem ouvir a CA Seguros, por forma a permitir-lhe justificar e prestar esclarecimentos ou explicações relevantes sobre os factos que lhe são atribuídos.

Artigo 25º

Decisões

1. O Provedor efectua a sua apreciação de acordo com critérios de legalidade.
2. Sempre que a reclamação não coloque em causa aspectos legais, mas questões que resultem de actos ou omissões do domínio da acção discricionária da CA Seguros, o Provedor aprecia de acordo com critérios de equidade.
3. A apreciação das reclamações deve ser conclusiva. As conclusões devem revestir a forma escrita e conter a respectiva fundamentação, bem como, quando seja o caso, incluir a formulação das recomendações que o Provedor decida efectuar à CA Seguros.

Artigo 26º

Arquivamento dos processos

1. São mandados arquivar os processos:
 - a) Relativos às reclamações objecto de indeferimento liminar;
 - b) Quando o Provedor conclua que a queixa não tem fundamento ou que não existem elementos bastantes para ser adoptado qualquer procedimento;
 - c) Quando o reclamante desista ou o Provedor conclua pela falta de interesse superveniente do mesmo numa decisão da reclamação apresentada;

- d) Quando o Provedor conclua pela inutilidade superveniente da reclamação;
- e) Quando a ilegalidade ou injustiça invocadas já tenham sido reparadas;
- f) Quando tenham sido cumpridas as comunicações que devem ser efectuadas na sequência da decisão pelo Provedor da reclamação apresentada.

Artigo 27º

Outras formas de resolução de conflitos

1. A intervenção do Provedor em nada afecta o direito de recurso aos tribunais ou a mecanismos de resolução extrajudicial do litígio.
2. Deve ser dado conhecimento ao Provedor pelo reclamante do recurso à via judicial ou a outras formas de resolução de litígio, previamente à apresentação, ou na pendência da apreciação, de uma reclamação.
3. Deve ser dado conhecimento ao Provedor pelo reclamante de qualquer decisão que seja proferida nos processos referidos nos números anteriores.

Artigo 28º

Recorribilidade dos actos do Provedor

1. Os actos do Provedor praticados no decurso dos processos de reclamação não são susceptíveis de recurso judicial e só podem ser objecto de reclamação para o próprio Provedor.
2. A CA Seguros pode acatar as recomendações do Provedor ou recorrer aos tribunais ou a instrumentos de resolução extrajudicial de litígio.