

REGULAMENTO DO SERVIÇO DE PROVIDORIA DO CLIENTE

DA

CARDIF LUX VIE SA, hereinafter referred to as **CARDIF**, with principal office address at 25,23 Avenue de la Porte-Neuve, 2227 Luxembourg, and Tax ID number 1994 2203 651, inscrita na Autoridade de Supervisão de Seguros como empresa de seguros estrangeira a operar em Portugal em LPS, sob o número 4702 (consulta disponível em www.asf.com.pt).

ARTIGO 1º

SERVIÇO DE PROVIDORIA DO CLIENTE DE SEGUROS

1. O presente Regulamento visa regular o Serviço de Provedoria do Cliente da Cardif Lux Vie (doravante simplesmente designado por “Serviço de Provedoria”), disponibilizado nos termos e para os efeitos do artigo 158.º da Lei 147/2015, de 09 de Setembro e, bem assim, das normas regulamentares que lhe são aplicáveis.
2. O Serviço de Provedoria é assumido por um profissional de reconhecido prestígio, qualificação, idoneidade e independência, doravante simplesmente designado por “Provedor do Cliente”.
3. O Provedor do Cliente designado pela Cardif é:
 - Drª Ana Salomé Maia e Silva Rodrigues Luís Marcos Rodrigues, que usa Salomé Luís como nome profissional
4. O Serviço de Provedoria disponibiliza aos tomadores de seguros, segurados, beneficiários e terceiros lesados, para efeitos de apresentação de Reclamações que devem ser dirigidas ao Provedor do Cliente, os seguintes contactos:
 - **Carta:** Estrada de Benfica, nº652 – 3º dtº; 1500-108 Lisboa
 - **Email:** salome.luis-14855l@adv.oa.pt
5. As funções de Provedor do Cliente não podem ser exercidas por pessoa que se encontre em qualquer situação de conflito de interesses susceptível de afectar a sua isenção de análise ou decisão, nos termos legais.
6. A prestação de serviços de apoio técnico, operacional ou administrativo, de assessoria ou de consultoria para o exercício das funções inerentes ao cargo de Provedor do

Cliente, deve respeitar o princípio da exclusividade, previsto no n.º 2 do artigo 158.º do RJASR, e as garantias de independência relativas ao exercício dessas funções.

7. O Provedor do Cliente e quem com ele colabore, está obrigado a um dever de sigilo relativamente aos factos de que tomem conhecimento no exercício de suas funções, salvo as excepções previstas na lei.
8. A Cardif compromete-se a colaborar, bem como a criar as condições necessárias ao bom funcionamento do Serviço de Provedoria, garantindo a prestação do apoio adequado com vista a assegurar o nível de competência e eficiência exigidos à função.

ARTIGO 2º ATRIBUIÇÕES

1. O Serviço de Provedoria tem por missão receber e apreciar as reclamações dos tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados por actos ou omissões da Cardif.
2. O Provedor do Cliente não tem poderes para revogar, reformar ou converter, ou de qualquer modo alterar as decisões da Cardif, competindo-lhe, no âmbito das suas funções, formular recomendações, as quais não têm carácter vinculativo.
3. A apresentação de reclamações pelos tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados junto do Provedor do Cliente não implica quaisquer custos ou encargos para o reclamante, ou ónus de qualquer tipo, exceto na medida em que sejam efectivamente indispensáveis para o cumprimento dessa função.

ARTIGO 3º ÂMBITO

1. A actuação do Serviço de Provedoria abrange todos os ramos de seguro explorados pela Cardif e, nessa medida, os conflitos relativos aos contratos de seguro celebrados com esta Seguradora, incumbindo-lhe apreciar as reclamações que venham a ser apresentadas quanto às decisões tomadas no âmbito desses contratos.
2. A intervenção do Serviço de Provedoria apenas pode ser suscitada depois de esgotadas todas as vias internas de resolução do sinistro/litígio colocadas à disposição do reclamante pela Cardif.
3. A intervenção do Serviço de Provedoria não poderá ser suscitada em questões relativamente às quais tenha sido instaurado procedimento judicial ou arbitral.

ARTIGO 4º

FUNÇÕES

1. O Provedor do Cliente, tendo funções meramente consultivas, pode apresentar recomendações à Cardif em resultado da apreciação de reclamações.
2. Compete ao Serviço de Provedoria:
 - a) receber e verificar o cumprimento dos pressupostos de apresentação de reclamações ao Serviço de Provedoria, nomeadamente os previstos nos artigos 5º e 6º;
 - b) instruir o processo de reclamação e assegurar o diálogo com o reclamante e com a Cardif;
 - c) analisar as reclamações que lhe são regularmente apresentadas;
 - d) solicitar à Cardif as informações que considerar necessárias, bem como a disponibilização de documentos que julgar convenientes à boa decisão da reclamação;
 - e) proceder a todas as averiguações que se mostrem necessárias, pertinentes e/ou convenientes, podendo adoptar, em matéria de recolha e produção de provas, todos os procedimentos por lei admitidos;
 - f) efectuar as comunicações a que está obrigado nos termos da lei;
 - g) formular, quando assim o entenda, recomendações, tendo em conta o teor das respectivas reclamações;
 - h) elaborar os relatórios anuais previstos na lei e nos regulamentos.

ARTIGO 5º

RECLAMAÇÕES ELEGÍVEIS

1. São consideradas como elegíveis, para efeitos de apreciação pelo Serviço de Provedoria, as reclamações apresentadas pelos tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados da Cardif, relativamente às quais:
 - a) não tenha sido dada resposta no prazo máximo de 20 dias por parte da Cardif, ou de 30 dias nos casos que revistam especial complexidade, contados a partir da data da respectiva recepção, nos termos do n.2 do artigo 6.º do presente Regulamento; ou
 - b) tendo sido dada resposta nesse prazo, o reclamante discorde do sentido da mesma;
 - c) não tenha sido instaurado procedimento judicial ou arbitral.

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.

ARTIGO 6º REQUISITOS DAS RECLAMAÇÕES

1. As reclamações a apreciar pelo Serviço de Provedoria devem ser apresentadas por escrito, pelos meios indicados na cláusula 1.ª do Regulamento e dirigidas ao Provedor do Cliente.
2. As reclamações devem conter, sob pena de não serem aceites, os seguintes elementos:
 - a) nome completo do reclamante e, caso aplicável, da pessoa que o represente;
 - b) 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) identificação do contrato de seguro celebrado com a Cardif;
 - f) descrição dos factos que motivaram a reclamação, com identificação dos intervenientes e da data em que os factos ocorreram, excepto se for manifestamente impossível;
 - g) data da reclamação.
3. As reclamações que sejam diretamente enviadas ao Provedor devem ser por este encaminhadas para a Cardif, no prazo de 5 dias, para que esta possa verificar se as mesmas foram já objecto de análise e resposta por parte do serviço de gestão de reclamações.
4. Quando a Cardif a receber, diretamente ou através do Provedor, uma reclamação dirigida ao Serviço de Provedoria, procederá da seguinte forma:
 - a) Reterá, para análise e tratamento, as reclamações que ainda não tenham sido submetidas ao serviço de gestão de reclamações, informando do facto o Provedor quando a reclamação tenha sido encaminhada por este;
 - b) Reencaminhará as demais para o Provedor, no prazo máximo de 5 dias, acompanhadas de cópia da posição que sobre as mesmas a Cardif tenha assumido e da respetiva fundamentação.

ARTIGO 7º
RECUSA DE ADMISSÃO DE RECLAMAÇÃO E ARQUIVAMENTO DA RECLAMAÇÃO

1. O Provedor do Cliente deverá recusar uma reclamação, sempre que:
 - a) sejam omitidos dados essenciais que inviabilizem a respectiva análise e que não tenham sido corrigidos apesar de o reclamante ter sido convidado a supri-los;
 - 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) esta reitere reclamações que sejam apresentadas pelo mesmo reclamante em relação à mesma matéria e que já tenham sido objecto de resposta pelo Serviço de Provedoria;
 - d) a reclamação não tiver sido apresentada de boa fé ou o respectivo conteúdo for qualificado como vexatório.

2. Sempre que a reclamação apresentada não inclua os elementos necessários para efeitos da respectiva gestão, o Serviço de Provedoria dará conhecimento desse facto ao reclamante, convidando-o a suprir a omissão.

3. Das reclamações liminarmente rejeitadas pelo Serviço de Provedoria ou que sejam encaminhadas para os serviços de gestão de reclamações da Cardif será dado conhecimento aos reclamantes.

4. Sem prejuízo das informações e comunicações previstas no artigo 10º, só pode ser mandada arquivar uma reclamação quando:
 - a) não seja da competência do Serviço de Provedoria, nomeadamente por ser estranha à actividade seguradora da Cardif;
 - b) passada a fase da apreciação preliminar, o Serviço de Provedoria conclua que não existem elementos bastantes para ser adoptado qualquer procedimento;
 - c) se verifiquem os pressupostos de sua não admissão.

ARTIGO 8º
IMPEDIMENTOS

O Serviço de Provedoria não pode apreciar reclamações relativamente às quais:

- a) tenham 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.

ARTIGO 9º

PROCESSO

1. O Serviço de Provedoria deverá ter em vista, na apreciação de reclamações recebidas, o princípio da celeridade e do contraditório, procurando encontrar soluções consensuais, justas e equitativas.
2. O Serviço de Provedoria 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 correctamente instruída.
4. No âmbito das diligências probatórias, o Provedor do Cliente poderá consultar elementos constantes dos processos e documentação existente na Cardif, directamente relacionados com as reclamações apresentadas, bem como 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 pela Cardif.
5. O Serviço de Provedoria pode solicitar a colaboração de peritos da Cardif ou peritos externos e desenvolver diligências que considere por adequadas, com vista ao melhor conhecimento dos casos.
6. A intervenção do Serviço de Provedoria não suspende o decurso de quaisquer prazos, nomeadamente os do recurso contencioso.
7. A apreciação efectuada pelo Provedor do Cliente nos casos concretos não poderá ser invocada em juízo, salvo acordo prévio das partes.

ARTIGO 11º
RELACIONAMENTO COM A CARDIF

1. A Cardif nomeará um interlocutor privilegiado e o seu substituto a quem caberá estabelecer todas as ligações entre essa Seguradora e o Serviço de Provedoria.
2. O interlocutor deve fornecer ao Serviço de Provedoria todas as informações e documentos relativos à reclamação apresentada que sejam solicitados e facilitar os contactos com outros serviços ou colaboradores da Cardif, se necessários.

ARTIGO 10º
PRAZOS MÁXIMOS DAS INFORMAÇÕES E COMUNICAÇÕES

1. O Serviço de Provedoria comunica ao reclamante, por escrito ou por outro meio de comunicação de que fique registo em suporte duradouro, no prazo máximo de 30 dias, os resultados da apreciação da reclamação e respectiva fundamentação, podendo aquele prazo, em casos de excepcional complexidade, ser alargado para 45 dias.
2. O Serviço de Provedoria comunica, igualmente, à Cardif, no prazo referido no número anterior, os resultados da apreciação da reclamação.
3. Nos casos em que a apreciação da reclamação feita pelo Serviço de Provedoria seja total ou parcialmente favorável ao reclamante, a Cardif comunica ao Provedor do Cliente, no prazo máximo de 20 dias, se aceita acolher o resultado da apreciação efectuada.
4. O Serviço de Provedoria informa o reclamante, no prazo máximo de 5 dias, por escrito ou por outro meio de comunicação de que fique registo em suporte duradouro, qual a posição da empresa de seguros transmitida nos termos do número anterior.
5. As recomendações do Serviço de Provedoria serão publicitadas no sítio da Internet da Cardif em www.cardifluxvie.com, acompanhadas de informação sobre o acolhimento ou não da mesma pela empresa de seguros.

ARTIGO 12º
RELATÓRIO ANUAL

1. O Serviço de Provedoria efectuará a divulgação anual das suas actividades, através de um relatório contendo a indicação das reclamações recebidas, as diligências efectuadas e as recomendações proferidas, bem como a menção da sua adopção pela Cardif.

2. 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 Cardif 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 Cardif no decurso do ano anterior:

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

ARTIGO 13º **DURAÇÃO DO MANDATO**

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

2. Para além de outras causas devidamente justificadas e fundamentadas, a cessação antecipada do exercício das funções de Provedor poderá ocorrer nas seguintes situações:

- 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.