

REGULAMENTO DE FUNCIONAMENTO DO PROVEDOR DO CLIENTE

HELVETIA GLOBAL SOLUTIONS LTD

Artigo 1.º - Atribuições

1. O Provedor do cliente é uma pessoa singular de reconhecido prestígio, qualificação, idoneidade e independência, que tem por missão apreciar as reclamações que lhe sejam apresentadas pelos tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados por atos ou omissões da empresa de seguros.
2. O Provedor tem poderes consultivos e pode apresentar recomendações à empresa de seguros em resultado da apreciação das reclamações, não tendo poderes para revogar ou converter, ou de qualquer modo alterar as decisões da empresa de seguros.
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, nem quaisquer ónus que não sejam efetivamente indispensáveis para o cumprimento dessa função.

Artigo 2.º - Âmbito de atuação

1. A atuação do Provedor do cliente estende-se aos ramos de seguros comercializados pela empresa de seguros, incumbindo-lhe apreciar as reclamações apresentadas à empresa de seguros por tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, desde que tais reclamações respeitem as condições de elegibilidade definidas no artigo 7.º e os requisitos constantes do artigo 8.º.
2. A intervenção do Provedor do cliente não poderá ser suscitada em questões relativamente às quais tenha sido instaurado procedimento judicial ou arbitral ou qualquer mecanismo de resolução extrajudicial de litígios.

Artigo 3.º - Funções

Compete ao Provedor do cliente:

- a) Receber e verificar o cumprimento das condições de elegibilidade e os requisitos de apresentação das reclamações recebidas, nomeadamente em face do disposto nos artigos 7.º e 8.º;
- b) Instruir o processo de reclamação e assegurar o diálogo com o reclamante e com a empresa de seguros;
- c) Analisar as reclamações apresentadas;
- d) Solicitar à empresa de seguros as informações que considere necessárias, bem como a exibição de documentos que repute convenientes;
- e) Proceder às averiguações que considere necessárias ou convenientes, podendo adotar, em matéria de recolha e produção de provas, todos os procedimentos razoáveis;
- f) Efetuar as comunicações a que está obrigado nos termos da lei;
- g) Formular, quando assim o entenda, recomendações, tendo em conta o teor das respetivas reclamações;
- h) Elaborar os relatórios anuais previstos na lei e nos regulamentos.

Artigo 4.º - Designação e mandato

1. O Dr. Nuno B. M. Lumbrales, com domicílio profissional na Av. Álvares Cabral, n.º 84, 2º Esq., Gabinete 212, 1250-018 Lisboa, é designado Provedor do cliente, com efeitos a 1 de dezembro de 2022.
2. Esta designação mantém-se em vigor até que a empresa de seguros e o Provedor do cliente acordem por escrito a cessação de funções deste ou até à denúncia comunicada por escrito por qualquer das partes à parte contrária, nomeadamente em virtude do incumprimento das condições e deveres legais e/ou regulamentares exigidos para o exercício da função de Provedor do cliente.
3. A cessação de funções do Provedor do cliente produz efeitos 3 (três) meses após o acordo celebrado entre a empresa de seguros e do Provedor do cliente ou após a denúncia efetuada nos termos nos termos do número anterior.

Artigo 5.º - Dever de confidencialidade

1. O Provedor do cliente deve guardar sigilo relativamente a todas as informações de que tome conhecimento no exercício das suas funções, mesmo após a cessação das suas funções.
2. O disposto no número anterior aplica-se, com as devidas adaptações, aos colaboradores do Provedor do cliente que tenham também acesso às mesmas informações.

Artigo 6.º - Incompatibilidades

O Provedor do cliente não poderá exercer as suas funções quando se encontre em qualquer situação de conflito de interesses suscetível de afetar a sua isenção de análise ou decisão, designadamente quando:

- a) Se verifique a detenção direta ou indireta, pelo próprio, respetivo cônjuge, pessoa a si unida em união de facto ou parente em linha reta ou no 1.º grau da linha colateral, de participação de, pelo menos, 1% do capital social ou de direito de voto na empresa de seguros ou entidade que com esta se encontre numa relação estreita ou de controlo ou em mediador de seguros;
- b) Se verifique o exercício, pelo próprio, respetivo cônjuge, pessoa a si unida em união de facto, ou parente em linha reta ou no segundo grau da linha colateral, de funções de membro do órgão de administração, gestão, direção ou gerência da empresa de seguros ou entidade que com esta se encontre numa relação estreita ou de controlo ou em mediador de seguros;
- c) Preste serviços distintos do exercício de funções enquanto Provedor do cliente ou tenha um contrato de trabalho ou equiparado com a empresa de seguros ou com mediador de seguros;
- d) Exerça atividade profissional em sociedade de profissionais, quando esta sociedade de profissionais, os respetivos sócios, associados ou colaboradores, prestem serviços à empresa de seguros ou a entidade que com esta se encontre numa relação estreita ou de controlo.

Artigo 7.º - Reclamações elegíveis

1. São consideradas elegíveis para efeitos de apresentação ao Provedor do cliente as reclamações contra a empresa de seguros, apresentadas pelos respetivos tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, relativamente às quais:

- a) Não tenha sido dada resposta por parte da empresa de seguros ou da entidade subcontratada para o efeito no prazo máximo de 20 (vinte) dias úteis contados da data da respetiva receção, prorrogando-se este prazo máximo para 30 (trinta) dias úteis nos casos que revistam especial complexidade; ou,
 - b) Tendo sido dada resposta, o reclamante discorde do sentido da mesma.
2. Não integram o conceito de reclamação as declarações que fazem parte do 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.

Artigo 8.º - Requisitos das reclamações

1. As reclamações a apreciar pelo Provedor do cliente devem ser apresentadas por escrito em suporte duradouro, preferencialmente digital, e conter 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 do 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.
2. As reclamações devem ser apresentadas para qualquer dos seguintes endereços:
A/C Nuno B. M. Lumbrales
E-mail: provedordocliente@helvetia.com
Morada: Av. Álvares Cabral, n.º 84, 2º Esq., Gabinete 212, 1250-018 Lisboa
3. As reclamações dirigidas ao Provedor do cliente devem ser por este reencaminhadas para a empresa de seguros para efeitos do disposto nos n.ºs 4 e 5.
4. Cabe à empresa de seguros, uma vez recebida a reclamação, verificar se já foi objeto de apreciação pelo serviço de gestão de reclamações.
5. Caso a reclamação ainda não tenha sido objeto de apreciação prevista no número anterior, será reencaminhada para o respetivo serviço. Caso já o tenha sido, a empresa de seguros reencaminha a reclamação para o Provedor do cliente acompanhada, se for o caso, da posição que a empresa de seguros assumiu sobre a mesma e respetiva fundamentação.

Artigo 9.º - Recusa de admissão das reclamações

1. O Provedor do cliente, após análise preliminar, deverá recusar a admissão da reclamação sempre que:
 - a) Sejam omitidos dados essenciais que inviabilizem a respetiva apreciação 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 judiciais ou arbitrais ou quando a matéria objeto da reclamação se encontre pendente ou já tenha sido resolvida por aquelas instâncias;
 - c) A reclamação reitere reclamações que tenham sido apresentadas pelo mesmo reclamante em relação à mesma matéria e que já tenham sido objeto de resposta pelo Provedor do cliente;
 - d) A reclamação não tiver sido apresentada de boa-fé ou o respetivo conteúdo for qualificado como vexatório.

2. O Provedor do cliente deve comunicar por escrito ao reclamante a recusa fundamentada de admissão da respetiva reclamação.
3. Sempre que a reclamação apresentada não inclua os elementos necessários para efeitos da respetiva apreciação, designadamente os previstos no n.º 1 do artigo 8.º, o Provedor do cliente dará conhecimento desse facto ao reclamante, convidando-o a suprir a omissão.
3. Caso a reclamação seja admitida e o Provedor do cliente tenha conhecimento, posteriormente, de que a matéria objeto da reclamação se encontra pendente de resolução de litígio por parte de órgãos judiciais ou arbitrais, este pode abster-se de dar continuidade à respetiva apreciação, informando o reclamante desse facto.

Artigo 10.º - Impedimentos

1. Sem prejuízo do disposto no artigo 6.º, o Provedor do cliente não poderá apreciar reclamações relativamente às quais:
 - a) Tenha direta ou indiretamente um interesse que lhe permitisse ser reclamante;
 - b) Seja reclamante o seu cônjuge ou algum seu parente ou afim, em linha reta ou no segundo grau da linha colateral, ou quando alguma dessas pessoas tenha na reclamação um interesse que permita figurar nela como reclamante;
 - c) Seja reclamante por si ou como representante de outra pessoa;
 - d) Tenha tido intervenção na situação objeto da reclamação em qualquer outra qualidade.

Artigo 11.º - Processo

1. O Provedor do cliente deverá ter em vista, na apreciação das reclamações recebidas, o princípio da celeridade, procurando encontrar soluções justas e equitativas.
2. O Provedor do cliente não está vinculado a quaisquer formalismos em matéria de organização de processos ou 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.
3. No âmbito das diligências probatórias, o Provedor do cliente pode solicitar à empresa de seguros os elementos e documentação relevante que esta detenha e que se encontrem diretamente relacionados com as reclamações apresentadas.
4. A reclamação apenas se considera recebida, para efeitos de contagem de prazos, depois de corretamente instruída.
5. A apreciação das reclamações pelo Provedor do cliente não prejudica o direito de recurso aos tribunais ou a mecanismos de resolução extrajudicial de litígios, incluindo os relativos a litígios transfronteiriços, nem suspende os prazos que estejam em curso.
6. A apreciação efetuada pelo Provedor do cliente nos casos concretos não poderá ser invocada em juízo, salvo acordo prévio das partes.

Artigo 12.º - Prazos máximos das informações e comunicações

1. O Provedor do cliente comunica à empresa de seguros qualquer reclamação que reúna os requisitos previstos no artigo 8.º e que lhe tenha sido dirigida diretamente, no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis.
2. A empresa de seguros que receba diretamente, ou através do Provedor do cliente, uma reclamação que deva ser apreciada por aquele deve, consoante o caso, e no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis, encaminhar a mesma para o Provedor do cliente ou responder a este, fazendo acompanhar essa comunicação da sua posição e da respetiva fundamentação sobre a reclamação em causa.

3. O Provedor do cliente comunica por escrito e em suporte duradouro, preferencialmente digital, ao reclamante, no prazo de 30 (trinta) dias úteis, contados a partir da data da respetiva receção, os resultados da apreciação da reclamação e respetiva fundamentação, incluindo, se for o caso, as recomendações que decida efetuar.
4. O prazo previsto no número anterior pode ser prorrogado para 45 (quarenta e cinco) dias úteis, nos casos que revistam especial complexidade.
5. O Provedor do cliente comunica, igualmente, à empresa de seguros, nos prazos referidos nos números 3 e 4 do presente artigo, os resultados da apreciação e fundamentação da reclamação, incluindo, se for o caso, as recomendações que decida efetuar.

Artigo 13.º - Recomendações

1. Cabe ao Provedor do cliente efetuar as recomendações à empresa de seguros que por ele venham a ser consideradas necessárias.
2. As recomendações devem ser dirigidas ao órgão de administração da empresa de seguros e não têm carácter vinculativo.
3. A empresa de seguros informa o Provedor do cliente quanto ao acolhimento ou não das recomendações por ele efetuadas, incluindo a respetiva fundamentação, no prazo máximo de 20 (vinte) dias úteis contados da data de receção das mesmas.
4. O Provedor do cliente informa o reclamante em causa, em suporte duradouro acessível ao último, preferencialmente digital, no prazo de 5 (cinco) dias úteis do não acolhimento pela empresa de seguros de recomendação que o Provedor do cliente tenha efetuado, bem como da fundamentação por esta apresentada.
5. As recomendações do Provedor do cliente devem ser divulgadas no sítio da empresa de seguros na internet.
6. As recomendações divulgadas nos termos do número anterior devem ser conservadas no meio utilizado para a respetiva divulgação por um período mínimo de 3 (três) anos.

Artigo 14.º - Relacionamento com a empresa de seguros

1. A empresa de seguros deve indicar um interlocutor privilegiado a quem caberá estabelecer todos os contactos entre a empresa de seguros e o Provedor do cliente, sem prejuízo do disposto no artigo anterior.
2. O interlocutor deve fornecer ao Provedor do cliente todas as informações e documentos necessários ao desempenho das suas funções e assegurar as condições necessárias ao efetivo cumprimentos dos seus deveres.

Artigo 15.º - Relatório anual

1. O Provedor do cliente deve enviar anualmente, até ao final do mês de janeiro de cada ano, à Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões e à empresa de seguros um relatório que contenha, de forma clara e sucinta, os seguintes elementos relativamente a cada recomendação efetuada durante o ano anterior:
 - a) Designação da empresa de seguros;
 - b) Objeto da reclamação;
 - c) Recomendação;
 - d) Menção do acolhimento ou não de cada recomendação pela empresa de seguros e respetiva fundamentação.

2. Caso o Provedor do cliente não tenha emitido qualquer recomendação durante o ano, deve prestar essa informação à Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões até à data indicada no número anterior.
