ESTATUTO DO PROVEDOR

ESTATUTO E REGULAMENTO DE PROCEDIMENTOS APLICÁVEIS

GENERALI SEGUROS, S.A

O presente documento define o estatuto do **Provedor do Cliente da Generali Seguros, S.A.** e estabelece as normas e procedimentos que devem ser observados no exercício das respetivas funções.

Para maior facilidade de leitura do presente Estatuto e Regulamento, as referências ao Provedor do Cliente e à Generali Seguros, S.A., serão adiante efetuadas por "Provedor" e "Segurador", respetivamente.

CAPÍTULO I – ESTATUTO DO PROVEDOR

Artigo 1º - Funções e Autonomia do Provedor

1. Compete ao Provedor apreciar as reclamações que lhe sejam apresentadas pelos tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, relativamente a atos ou omissões praticados pelo Segurador, desde que as mesmas não tenham sido resolvidas pelo respetivo Serviço de Gestão de Reclamações, tendo em vista encontrar, através de meios informais, as soluções mais adequadas e justas para os casos concretos.

2. O Provedor tem ainda poderes consultivos e pode apresentar recomendações ao Segurador em resultado da apreciação das reclamações.

3. Compete assim ao Provedor:

   a) Receber e apreciar as reclamações que lhe sejam apresentadas pelos tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados relacionadas com atos ou omissões praticados pelo Segurador;
   b) Promover o diálogo entre a entidade reclamante e o Segurador sempre que o considere vantajoso para a resolução da reclamação;
   c) Formular as recomendações ao Segurador 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.

4. Para o efeito, o Provedor pode:

   a) Solicitar ao Segurador a prestação das informações que considere relevantes na apreciação das reclamações;
   b) Solicitar ao Segurador o acesso aos processos e documentação existentes diretamente relacionados com as reclamações apresentadas, bem como a qualquer outra documentação relevante para a apreciação das mesmas;

c) Procurar encontrar, em conjunto com o Segurador, as soluções mais apropriadas à defesa dos tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados nas situações relacionadas com as reclamações apresentadas, quando tal se justificar.

5. As apreciações e recomendações do Provedor não têm caráter vinculativo nem podem anular, revogar ou modificar qualquer ato praticado ou decisão tomada pelo Segurador.

6. O Provedor goza de total **independência** não podendo ser responsabilizado pelos atos praticados, apreciações e recomendações que apresente e demais opiniões expressas no exercício das suas funções, salvo se ficar demonstrada uma atuação dolosa por parte deste.

7. O Provedor, no exercício das suas funções, organização e desenvolvimento dos seus serviços, atua com total **autonomia** em relação ao Segurador, podendo, para a eficiente execução do cargo e se assim o entender, dispor de uma estrutura organizativa própria e meios técnicos específicos dele exclusivamente dependentes.

8. As competências e poderes atribuídos ao Provedor não são delegáveis, sem prejuízo porém do mesmo poder ser coadjuvado, na prática de determinados atos, por parte de auxiliares ao seu serviço previamente identificados junto do Segurador. Os auxiliares ao serviço do Provedor previstos no número anterior ficarão, com as devidas adaptações, sujeitos ao disposto no presente Estatuto e Regulamento, nomeadamente em matéria de dever de sigilo.

Artigo 2º - Mandato

1. O Provedor é designado pelo Órgão de Administração do Segurador, devendo a sua designação recair sobre entidades ou peritos independentes com formação jurídica, de reconhecido prestígio e idoneidade, com experiência e conhecimento no âmbito da atividade seguradora.

2. O Provedor é designado pelo período inicial de **1 (um) ano**, podendo o mesmo vir a ser reconduzido por sucessivos períodos de um ano se nenhuma das partes o denunciar com a antecedência mínima de 30 (trinta) dias relativamente à data da sua renovação.

3. Não existindo renovação do mandato, a designação do novo Provedor deve efetuar-se até trinta (30) dias antes do termo do mandato do Provedor cessante, devendo tal facto ser reportado à Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões (ASF) nos dez (10) dias subsequentes ao início do novo mandato.

4. Sem prejuízo do disposto nos números anteriores, para além do período pelo qual foi designado, o Provedor cessante manter-se-á em funções até à designação do seu sucessor, sendo responsável pelo tratamento de todas as reclamações que lhe sejam apresentadas até essa data, ainda que a apreciação das mesmas ocorra posteriormente.

5. Para além das causas de cessação previstas na lei, pode ocorrer a cessação das funções de Provedor nas seguintes situações:
   a) Incompatibilidade superveniente;
   b) Perda dos requisitos para o exercício das funções;
   c) Morte, impossibilidade física permanente ou temporária por período superior a seis meses;
   d) Violação grave ou reiterada dos seus deveres;
   e) Por determinação da ASF;
   f) Renúncia ao cargo;
   g) Acordo entre as partes.

6. As causas justificativas da cessação de funções do Provedor serão apreciadas pelo Órgão de Administração do Segurador, com respeito pelo princípio do contraditório nos casos em que se justificar, nomeadamente na situação prevista na alínea d) do número anterior.

Artigo 3º - Incompatibilidades

1. O Provedor do Cliente não pode ser designado para exercer a função de Provedor por outras empresas de seguros, exceto se integrarem o mesmo grupo segurador.

2. As funções de Provedor não podem ser exercidas por entidade ou pessoa que, no decurso do seu mandato, se encontre em qualquer situação de conflito de interesses suscetível de afetar a sua isenção de análise ou decisão, designadamente:

   a) Detenção direta ou indireta, pelo próprio, respetivo cônjuge, pessoa a si unida em união de facto, ou parente em linha reta ou no 1º grau da linha colateral, de participação de, pelo menos, 1% do capital social ou dos direitos de voto do Segurador ou entidade que com este se encontre numa relação estreita ou de controlo ou em mediador de seguros que exerça atividade relacionada com o Segurador ou com empresa de seguros que com este se encontre numa relação estreita ou de controlo;
   b) Exercício pelo próprio, respetivo cônjuge, pessoa a si unida de facto, ou parente em linha reta ou no 1º grau da linha colateral, de funções de membro de órgão de administração, gestão, direção ou gerência do Segurador ou entidade que com este se encontre numa relação estreita ou de controlo ou em mediador de seguros que exerça atividade relacionada com o Segurador ou empresa de seguros que com este se encontre em relação estreita ou de controlo;
   c) Prestação de serviços distintos do exercício de funções enquanto Provedor ou existência de um contrato de trabalho ou equiparado com o Segurador, com entidade que com este se encontre numa relação estreita ou de controlo ou com mediador de seguros que exerça a atividade relacionada com o Segurador ou com empresa de seguros que com este se encontre numa relação estreita ou de controlo;
   d) Exercício pelo próprio de atividade profissional em sociedade de profissionais, quando esta sociedade de profissionais, os respetivos sócios, associados ou colaboradores

prestem serviços ao Segurador ou a entidade que com este se encontre numa relação estreita ou de controlo.

3. Sem prejuízo do disposto no número anterior, o Provedor 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 lhe 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 4º - Dever de Sigilo

1. Sem prejuízo do correto exercício do cargo, o Provedor é obrigado a guardar sigilo em relação a todos os factos que tome conhecimento no âmbito das suas funções, quer estes digam respeito à atividade do Segurador, quer digam respeito aos próprios reclamantes que a este se dirijam.

2. O dever de sigilo a que o Provedor se encontra sujeito mantém-se após a cessação das suas funções, qualquer que seja o motivo.

3. O disposto nos números anteriores aplica-se, com as devidas adaptações, em relação aos colaboradores ou auxiliares do Provedor que, em virtude de tal facto, também tenham acesso a essas informações.

Artigo 5º - Apoio e Colaborações do Segurador

1. O Segurador, com vista a promover a atuação do Provedor, disponibiliza toda a colaboração ao seu alcance, fomentando a criação de condições adequadas ao correto desempenho das respetivas funções.

2. Para o efeito, o Segurador compromete-se a:

a) Nomear e indicar ao Provedor um interlocutor privilegiado para a realização dos contactos que este entender necessários;
b) Fornecer ao Provedor as informações e documentação que sejam consideradas relevantes para o exercício das suas funções, ainda que este não as solicite especificamente;
c) Assegurar as condições necessárias ao efetivo cumprimento dos deveres a que o Provedor se encontra sujeito.

Artigo 6º - Colaboração do Provedor com a Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões (ASF)

1. Sem prejuízo da sua independência e do facto de não se encontrar sujeito à supervisão da ASF, o Provedor, sempre que solicitado, deve colaborar com a entidade de supervisão.

Artigo 7º - Coexistência com outras Formas de Resolução de Conflitos

2. A intervenção do Provedor não inibe ou prejudica o direito do reclamante de recurso aos tribunais ou a mecanismos de resolução extrajudicial de litígios, incluindo os relativos a litígios transfronteiriços.

3. De igual modo, a intervenção do Provedor na apreciação das reclamações que lhe sejam apresentadas também não suspende o decurso de quaisquer prazos, nomeadamente os de recurso contencioso.

CAPÍTULO II – PROCEDIMENTOS

Artigo 8º - Legitimidade para apresentar Reclamações

1. A iniciativa para apresentar reclamações ao Provedor é da exclusiva competência dos tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados.

2. A apresentação de reclamações pelos tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados junto do provedor não acarreta quaisquer custos ou encargos para o reclamante, bem como quaisquer ónus que não sejam efetivamente indispensáveis para o cumprimento dessa função.

Artigo 9º - Elegibilidade das Reclamações

1. São consideradas elegíveis para efeitos de apresentação ao Provedor do Cliente, as reclamações que não tenham sido previamente resolvidas no âmbito da atuação do Sistema de Gestão de Reclamações do Segurador.

2. Para efeitos do número anterior, considera-se que a reclamação não foi resolvida no âmbito da atuação do Sistema de Gestão de Reclamações, quando:

    a) O Segurador não tenha dado resposta ao reclamante no prazo máximo de 20 (vinte) dias contados a partir da data de receção da reclamação por parte do Segurador, prorrogando-se o prazo para 30 (trinta) dias nos casos que revistam especial complexidade;
    b) O reclamante discorde do sentido da resposta dada pelo Segurador.

3. Para efeitos do presente regulamento, entende-se por reclamação a manifestação de discordância em relação a posição assumida pelo Segurador ou de insatisfação em relação aos serviços prestados por este, bem como qualquer alegação de eventual incumprimento. Não se inserem no conceito de reclamação as declarações que integram o processo de negociação contratual, as comunicações inerentes ao processo de regularização de sinistros e eventuais pedidos de informação ou esclarecimento.

Artigo 10º - Requisitos das Reclamações

1. As reclamações devem ser apresentadas por escrito de forma concisa e objetiva e conter as informações relevantes para a sua apreciação por parte do Provedor, devendo incluir, pelo menos, os **seguintes elementos**:

   a) Identificação completa do reclamante (nome completo e número do documento de identificação) e, quando aplicável, do seu representante;
   b) Referência à qualidade do reclamante, designadamente de tomador do seguro, segurado, beneficiário ou terceiro lesado, ou de pessoa que o represente;
   c) Dados de contacto do reclamante e, quando aplicável, da pessoa que o representa;
   d) Descrição dos factos que motivaram a reclamação, com identificação dos intervenientes e da data em que os factos ocorreram, quando tal for possível;
   e) Data e local da Reclamação.

2. Adicionalmente aos elementos acima indicados, o reclamante deve indicar as circunstâncias que originaram a apresentação da reclamação ao Provedor, nomeadamente, conforme anteriormente definido no nº 2 do artigo 9º:
   - Ausência de resposta por parte do Segurador à reclamação apresentada, no prazo definido;
   - Resposta negativa ou parcialmente negativa por parte do Segurador às questões suscitadas na reclamação que lhe foi dirigida.

3. Juntamente com a reclamação dirigida ao Provedor devem ser apresentados todos os elementos de que o reclamante disponha e considere adequados à prova dos factos por si invocados, bem como a cópia da correspondência previamente trocada com o Serviço de Gestão de Reclamações do Segurador.

4. O Provedor, sempre que o entender necessário, pode ainda solicitar ao reclamante a junção de documentos ou a prestação de informações adicionais em relação à reclamação apresentada.

5. As reclamações devem ser enviadas ao cuidado do Provedor designado pelo Segurador para o endereço ou e-mail constante do **Anexo I** ao presente Estatuto e Regulamento.

6. Cabe ao reclamante apresentar a prova da receção da reclamação por parte dos serviços do Provedor.

7. Quando a reclamação apresentada não cumprir os requisitos definidos no n.º 1, e sempre que tal não se revele impossível, nomeadamente pela ausência de dados de identificação ou de contacto corretos, o Provedor dará conhecimento de tal facto ao reclamante convidando-o a suprir tal omissão no prazo definido na respetiva carta, com a indicação de que, caso tal requisito não seja cumprido, a reclamação será indeferida liminarmente.

Artigo 11º - Recusa da Admissão da Reclamação

1. Qualquer reclamação apresentada ao Provedor é por este objeto de uma apreciação preliminar com vista a determinar se a mesma cumpre os requisitos de elegibilidade previstos no Artigo 9º. Caso a reclamação ainda não tenha sido objeto de apreciação pelo Sistema de Gestão de Reclamações do Segurador nos termos aí previstos, o Provedor reencaminha a reclamação ao respetivo departamento.

2. As reclamações apresentadas ao Provedor são liminarmente indeferidas quando:

   a) Sejam omitidos dados essenciais que inviabilizem a respetiva gestão e que não tenham sido corrigidos apesar de o reclamante ter sido convidado a supri-los;
   b) O seu conteúdo seja qualificado com vexatório ou tenham sido manifestamente apresentadas de má-fé;
   c) As mesmas digam respeito a matérias que sejam da competência de órgãos arbitrais ou judiciais ou quando a matéria objeto das referidas reclamações já tenha sido resolvido por aquelas instâncias;
   d) As mesmas reiterem reclamações que já tenham sido apresentadas pelos mesmos reclamantes em relação à mesma matéria e em relação às quais o Provedor já se tenha pronunciado;
   e) Nas demais situações que venham a ser previstas nas normas legais ou regulamentares aplicáveis.

3. Para além das situações referidas no número anterior, o Provedor pode ainda abster-se de dar continuidade à apreciação da reclamação que lhe for apresentada, sempre que tiver conhecimento de que a matéria objeto da mesma se encontra pendente de resolução de litígio por parte de órgãos arbitrais ou judiciais.

4. O indeferimento liminar da reclamação ou a não apreciação da reclamação, nos termos previstos nos números anteriores, deve ser comunicado pelo Provedor, por escrito e de forma fundamentada, ao reclamante.

Artigo 12º - Comunicação da Reclamação ao Segurador

1. Verificada a admissibilidade da reclamação, o Provedor dará conhecimento da mesma ao Segurador, por via do interlocutor privilegiado indicado para o efeito, para que, querendo, se pronuncie em relação à posição assumida e respetiva fundamentação.

2. O Segurador deverá pronunciar-se no prazo de dez (10) dias úteis a contar a partir da data de receção da comunicação do Provedor.

Artigo 13º - Processo

1. Na instrução e apreciação das reclamações, o Provedor deve ter em consideração os princípios da celeridade e do contraditório, procurando encontrar soluções consensuais, justas e equitativas para as partes envolvidas.

2. Sem prejuízo do disposto no número anterior, o Provedor não fica vinculado a quaisquer formalismos em matéria de gestão e organização dos processos, podendo adotar os procedimentos razoáveis que considere apropriados para a instrução processual, desde que não colidam com os direitos ou interesses legítimos das partes.

3. As diligências probatórias serão efetuadas pelo Provedor, podendo para o efeito solicitar o exame dos arquivos, ficheiros, registos informáticos e demais documentos relacionados com a reclamação existentes no Segurador.

4. O Provedor pode ainda, se assim o considerar necessário ao apuramento dos factos, solicitar ao reclamante, ao representante do Segurador ou a qualquer outra pessoa mencionada na reclamação ou na resposta do Segurador com conhecimento dos factos subjacentes à reclamação, a prestação de depoimentos, no local, dia e hora por este a indicar.

Artigo 14º - Apreciação da Reclamação

1. O Provedor analisa as reclamações de acordo com critérios de legalidade e equidade, devendo a apreciação ser conclusiva e fundamentada, sob a forma escrita, incluindo, quando tal seja o caso, a recomendação que o Provedor entenda dirigir ao Segurador.

2. O Provedor aprecia as reclamações no prazo máximo de 30 (trinta) dias contados a partir da data da respetiva receção, prorrogando-se o prazo máximo para 45 (quarenta e cinco) dias nos casos que revistam especial complexidade.

3. A reclamação apenas se considera recebida, para efeitos de contagem dos prazos acima referidos, depois de corretamente instruída, observados que sejam os requisitos de elegibilidade.

4. O Provedor comunica, por escrito, ao reclamante e ao Segurador, os resultados da apreciação feita à reclamação e respetiva fundamentação, incluindo, quando tal seja o caso, a recomendação que este entenda dirigir ao Segurador.

5. Nos casos em que a apreciação da reclamação feita pelo Provedor seja total ou parcialmente favorável ao reclamante, o Segurador comunica ao Provedor, no prazo máximo de 20 (vinte) dias, se aceita acolher o resultado da apreciação efetuada.

6. O Provedor informa o reclamante, no prazo máximo de 10 dias, por escrito, qual a posição do Segurador transmitida nos termos do número anterior.

7. As recomendações apresentadas pelo Provedor serão dirigidas ao Órgão de Administração do Segurador com funções executivas.

Artigo 15º - Recomendações Efetuadas ao Segurador

1. Efetuada a recomendação nos termos previstos no Artigo anterior, o Segurador informa o Provedor quanto ao acolhimento ou não da recomendação que lhe foi dirigida, devendo fazê-lo por escrito e no prazo máximo de 20 (vinte) dias a contar da data da sua receção.

2. Quando a recomendação não for acolhida pelo Segurador, o Provedor deve dar conhecimento de tal facto ao reclamante, por escrito.

Artigo 16º - Deveres de Divulgação

1. As recomendações dirigidas pelo Provedor ao Segurador, na sequência das reclamações que lhe sejam apresentadas, serão, nos termos previstos nas normas legais e regulamentares aplicáveis, objeto de divulgação pública pelo período mínimo de três (3) anos no sítio da internet do Segurador.

2. Para o efeito, 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 ao Segurador 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 ao Segurador no decurso do ano anterior:
   a) Designação do Segurador;
   b) Objeto da recomendação;
   c) Recomendação;
   d) Menção do acolhimento ou não da recomendação por parte do Segurador.

   Caso o Provedor não haja emitido qualquer recomendação durante o ano, deve prestar essa informação à ASF até à data indicada no número anterior.

ANEXO I

Para efeitos do disposto no nº. 5 do Artigo 10º do Estatuto e Regulamento do Provedor do Cliente, do qual o presente Anexo faz parte integrante, os tomadores de seguro, segurados, beneficiários e terceiros lesados que pretendam solicitar a intervenção do Provedor deverão dirigir as respetivas reclamações, ao cuidado do:

Provedor do Cliente da Generali Seguros, S.A.

Dr. Luís Pinho

Pelos meios e contactos a seguir indicados:

- Por correio:

  Avª Marquês de Tomar, nº 44 – 3º
  1050-156 Lisboa

- Por correio eletrónico:

  luispinho-10290l@adv.oa.pt