

REGULAMENTO DO PROVEDOR DO CLIENTE DE SEGUROS DAS EMPRESAS DE SEGUROS ACM VIE SA E ACM IARD SA

ARTIGO 1º O PROVEDOR DO CLIENTE DE SEGUROS

O Provedor do Cliente é criado por tempo indeterminado e visa a disponibilização de uma solução de resolução dos conflitos referentes aos contratos de seguro, nos termos e para os efeitos previstos Artigo 158.º, n.º 3, do Anexo I, da Lei n.º 147/2015, de 9 de setembro (que aprova o regime jurídico de acesso e exercício da atividade seguradora e resseguradora), e, bem assim, nas normas regulamentares aplicáveis.

O Provedor do Cliente funciona em Lisboa.

ARTIGO 2º ATRIBUIÇÕES

O Provedor do Cliente tem por missão receber e apreciar as reclamações dos tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados por actos ou omissões das Empresas de Seguros ACM VIE SA e ACM IARD SA (adiante ACM).

O Provedor do Cliente não tem poderes para revogar, reformar ou converter, ou de qualquer modo alterar as decisões das Empresas de Seguros, competindo-lhe, no âmbito das suas funções formular recomendações sem carácter vinculativo.

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 efectivamente indispensáveis para o cumprimento dessa função.

ARTIGO 3º ÂMBITO

A actuação do Provedor do Cliente estende-se a todos os ramos de seguro, abrangendo os conflitos relativos aos contratos de seguro celebrados com ACM, 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.

A intervenção do Provedor do Cliente apenas pode ser suscitada depois de esgotadas todas as vias internas de resolução do litígio colocadas à disposição do reclamante pela ACM.

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

ARTIGO 4º FUNÇÕES

O Provedor do Cliente tem funções meramente consultivas e pode apresentar recomendações à ACM em resultado da apreciação de reclamações.

Compete ao Provedor do Cliente:

- receber e verificar o cumprimento dos pressupostos de apresentação de reclamações ao Provedor do Cliente, nomeadamente os previstos nos artigos 5º e 6º;
- instruir o processo de reclamação e assegurar o diálogo com o reclamante e com a Empresa de Seguros reclamada;
- analisar as reclamações apresentadas;
- solicitar à ACM as informações que considerar necessárias, bem como a exibição de documentos que reputar convenientes;
- proceder a todas as averiguações que considere necessárias ou convenientes, podendo adoptar, em matéria de recolha e produção de provas, todos os procedimentos razoáveis;
- efectuar as comunicações a que está obrigado nos termos da lei;
- formular, quando assim o entenda, recomendações, tendo em conta o teor das respectivas reclamações;
- elaborar os relatórios anuais previstos na lei e nos regulamentos.

ARTIGO 5º RECLAMAÇÕES ELEGÍVEIS

São consideradas elegíveis para efeitos de apreciação pelo Provedor do Cliente as reclamações contra ACM, apresentadas pelos respectivos tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados relativamente às quais:

- não tenha sido dada resposta pela ACM no prazo máximo de 20 dias, ou de 30 dias nos casos que revistam especial complexidade, contados a partir da data da respectiva recepção;
- tendo sido dada resposta nesse prazo, o reclamante discorde do sentido da mesma;
- não tenha sido instaurado procedimento judicial ou arbitral;

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

As reclamações a apreciar pelo Provedor do Cliente devem ser apresentadas por intermédio da COFIDIS com sede na Av.ª de Berna, 52-6.º, 1069-046 Lisboa, E-mail: cofidis@cofidis.pt Telefone: 217611800, das 09h às 21h Site: www.cofidis.pt, ou directamente para: Assurances du Credit Mutuel, Service Prevoyance - Equipe 5c - Sinistres ADE COFIDIS - 46, rue Jules Méline - 53098 LAVAL CEDEX 09 - França.

As reclamações têm que ser formuladas por escrito e enviadas por correio, telecópia ou correio electrónico, e devem 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 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 da reclamação.

As reclamações que sejam porventura entregues directamente ao Provedor do Cliente devem ser por este encaminhadas para as Empresas de seguros.

Cabe às Empresas de Seguros, uma vez recebida a reclamação efectuar a triagem da mesma, verificando se a mesma já foi objecto de apreciação pelo serviço interno de gestão de reclamações.

Caso a reclamação ainda não tenha sido objecto da apreciação pelo serviço interno de gestão de reclamações da Empresa de Seguros, será encaminhada para o respectivo 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 sobre a mesma a Empresa de Seguros assumiu e respectiva fundamentação.

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

O Provedor do Cliente deverá recusar a reclamação sempre que:

- sejam omitidos dados essenciais que inviabilizem a respectiva prossecução e que não tenham sido corrigidos apesar de o reclamante ter sido convidado a supri-los;
- 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;
- 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;
- a reclamação não tiver sido apresentada de boa fé ou o respectivo conteúdo for qualificado como vexatório.

Sempre que a reclamação apresentada não inclua os elementos necessários para efeitos da respectiva prossecução, o Provedor do Cliente dará conhecimento desse facto ao reclamante, convidando-o a suprir a omissão.

Das reclamações liminarmente rejeitadas pelo Provedor do Cliente ou que sejam encaminhadas para os serviços de gestão de reclamações das Empresas de Seguros ACM VIE SA e ACM IARD SA será dado conhecimento aos reclamantes.

Sem prejuízo das informações e comunicações previstas no artigo 11º, só pode ser mandada arquivar uma reclamação quando:

- não seja da competência do Provedor do Cliente, nomeadamente por ser estranha à actividade seguradora;
- passada a fase da apreciação preliminar, o Provedor do Cliente conclua que não existem elementos bastantes para ser adoptado qualquer procedimento;
- se verifiquem os pressupostos da não admissão.

ARTIGO 8º IMPEDIMENTOS

As funções de Provedor do Cliente não podem ser exercidas por pessoa singular que se encontre em qualquer situação de conflito de interesses suscetível de afetar a sua isenção de análise ou decisão conforme a norma regulamentar vigente.

O Provedor do Cliente não pode apreciar reclamações relativamente às quais:

- Tenha directa ou indirectamente um interesse que lhe permitisse ser reclamante;
- 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;
- Seja reclamante por si ou como representante de outra pessoa;
- Tenha tido intervenção na situação objecto da reclamação em qualquer outra qualidade.

ARTIGO 9º PROCESSO

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

O Provedor do 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.

A reclamação apenas se considerará recebida para efeitos de contagem de prazos depois de correctamente instruída.

No âmbito das diligências probatórias, o Provedor do Cliente poderá consultar elementos constantes dos processos e documentação existente nas Empresas de seguros, directamente 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 pela ACM.

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

A intervenção do Provedor do Cliente não suspende o decurso de quaisquer prazos, nomeadamente os do recurso contencioso.

A apreciação efectuada pelo Provedor do Cliente nos casos concretos não poderá ser invocada em juízo, salvo acordo prévio das partes.

ARTIGO 10º PRAZOS MÁXIMOS DAS INFORMAÇÕES E COMUNICAÇÕES

O Provedor do Cliente comunica à ACM qualquer reclamação que reúna os requisitos previstos no artigo 7º e que lhe tenha sido dirigida directamente, no prazo máximo de 5 dias.

A ACM que receba directamente, ou através do Provedor do Cliente, uma reclamação que deva ser apreciada pelo Provedor do Cliente deverá, consoante o caso, e no prazo máximo de 5 dias,

encaminhar a mesma para o Provedor do Cliente ou responder a este, fazendo acompanhar essa comunicação da sua posição e da respectiva fundamentação sobre a reclamação em causa.

O Provedor do cliente 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.

O Provedor do Cliente comunica, igualmente, à ACM no prazo referido no número anterior, os resultados da apreciação da reclamação.

Nos casos em que a apreciação da reclamação feita pelo Provedor do cliente seja total ou parcialmente favorável ao reclamante, a ACM comunica ao Provedor do Cliente, no prazo máximo de 10 dias se aceita acolher o resultado da apreciação efectuada.

O Provedor do Cliente 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.

ARTIGO 11º RECOMENDAÇÕES

Cabe ao Provedor do Cliente efectuar as recomendações à ACM que venham a ser consideradas necessárias.

As recomendações devem ser dirigidas ao Conselho de Administração ou órgão de topo equivalente da Empresa de seguros em causa e não têm carácter vinculativo.

A ACM informará o Provedor do Cliente do acolhimento ou não das recomendações por ele efectuadas, no prazo máximo de 20 dias contados a partir da data da respectiva recepção.

O Provedor do cliente divulgará as suas recomendações no Sítio da Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões na Internet. As recomendações divulgadas são conservadas no meio utilizado para a respetiva divulgação por um período mínimo de 3 anos.

ARTIGO 12º RELACIONAMENTO COM AS EMPRESAS DE SEGUROS

A ACM devera nomear junto do Provedor do Cliente um interlocutor único a quem caberá estabelecer todas as ligações entre as Empresas de seguros e o Provedor do Cliente, sem prejuízo do estabelecido no artigo 12º.

O interlocutor único deve fornecer ao Provedor do Cliente todas as informações e documentos relativos à reclamação apresentada que seja solicitada e facilitar os contactos com outros serviços ou colaboradores das Empresas de seguros, se necessários.

ARTIGO 13º RELATÓRIO ANUAL

O Provedor do cliente 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 pelas Empresas de seguros.

Este relatório será enviado às Empresas de seguros ACM VIE SA e ACM IARD SA bem como à Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões (ASF). As recomendações serão divulgadas no sítio da internet da ASF.

As recomendações divulgadas são conservadas no meio utilizado para a respetiva divulgação por um período mínimo de 3 anos.