

REGULAMENTO DE FUNCIONAMENTO DO PROVEDOR DO CLIENTE  
DA  
PRÉVOIR VIE – GROUPE PRÉVOIR, SA (SUCURSAL EM PORTUGAL)  
NO TRATAMENTO DAS RECLAMAÇÕES

I - Objecto

As presentes normas definem o enquadramento **do Provedor do Cliente** da **Prévoir Vie – Groupe Prévoir, S.A. (Sucursal em Portugal)**, as regras que, enquanto tal, deve respeitar e traça o normativo da tramitação das reclamações de Clientes, no cumprimento e no âmbito das disposições legais e regulamentares aplicáveis, nomeadamente no Regulamento (UE) n.º1094/2010, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 24 de Novembro Norma Regulamentar n.º2/2013-R, de 10 de Janeiro, da ASF.

II - Provedor

1. Compete ao **Provedor do Cliente da Prévoir** apreciar as reclamações que lhe sejam apresentadas subscritas por tomadores, segurados, beneficiários ou equiparados (sendo estes os que se arroguem com direitos a benefícios por falta de designação expressa ou supletiva de beneficiário) em consequência de decisões ou omissões da responsabilidade da Companhia, sugerindo e propondo a solução que se lhe afigure correcta e adequada a cada caso.
2. Para efeitos do previsto na alínea anterior, dispõe o **Provedor do Cliente** de total liberdade e autonomia em relação à **Prévoir**, incluindo a estrutura organizativa.
3. As funções de Provedor, sem possibilidade de delegação, não podem ser exercidas por quem se encontre em situação de conflito, de patrocínio, dependência ou equivalente com qualquer das partes, com possibilidade de influência na análise, proposta ou recomendação sobre a reclamação.
4. Designação e atribuições do Provedor do Cliente:
  - a) Compete à Prévoir Vie – Groupe Prévoir, SA (Sucursal em Portugal) escolher e nomear o Provedor do Cliente, sendo o período inicial de mandato de 3 anos após os quais se renova por períodos de um ano.
  - b) A revogação da nomeação pela Companhia ou a renúncia ao cargo pelo Provedor, em circunstâncias normais, devem ser precedidas de aviso prévio no mínimo de três meses.
  - c) Terminada a função, a Companhia deve comunicar o facto ao ISP, como deve comunicar a nova nomeação.
  - d) São atribuições do Provedor do Cliente:
    - tratar as reclamações que lhe forem apresentadas enquanto se mantiver na função, com vistas a ser encontrada solução equilibrada na defesa dos legítimos interesses do Reclamante, com respeito pelas condições contratuais e normais legais, regulamentares aplicáveis e por recurso ao princípio da equidade;
    - sempre que entenda útil para ser encontrada solução, mediar o diálogo entre o Reclamante e a Prévoir Vie – Groupe Prévoir, S.A. (Sucursal);
    - apresentar à Prévoir as propostas e recomendações que entenda adequadas no âmbito das reclamações que lhe tiverem sido apresentadas;
  - e) Para o desempenho da sua missão, o Provedor:
    - pode requisitar à Companhia as informações e elementos que entenda úteis para efeitos da apreciação das reclamações;
    - pode solicitar o acesso aos elementos existentes com vista à apreciação das reclamações;
  - f) As apreciações e recomendações que o Provedor preferirá serão enviadas ao Responsável pela Companhia em Portugal;
  - g) A função do Provedor é consultiva com o objectivo de produzir e apresentar recomendações à Companhia que as poderá ou não acolher, não podendo o Provedor actuar de modo a que qualquer acto praticado pela Prévoir seja posto em causa sem a sua expressa intervenção.
- 5 – As funções de Provedor do Cliente cessam, entre outras circunstâncias, por:
  - a) Acordo entre a Companhia e o Provedor;
  - b) Revogação da nomeação pela Prévoir ou renúncia ao cargo pelo Provedor;
  - c) A intenção de revogação pela Companhia motivada por razões atinentes ao exercício da função pelo Provedor do Cliente, é obrigatoriamente comunicada ao próprio, por meio de

- carta registada com aviso de recepção ou meio equiparado, devendo ser indicados os fundamentos e razões concretos, tendo o visado, se o entender, a faculdade de responder nos dez dias úteis seguintes apresentando as provas permitidas em direito;
- d) A posterior decisão deve ser fundamentada e comunicada por meio de registo com aviso de recepção ou equivalente, decisão essa acompanhada de cópia de todo o processo;
6. O Provedor, no exercício da sua função, é totalmente independente não lhe podendo ser exigida responsabilidade pelas recomendações, propostas ou actuações que desenvolva nesse âmbito, com excepção dos casos que resultem de conduta dolosa.
  7. É exigível total **sigilo** ao Provedor relativamente a tudo de que tome conhecimento tanto em relação à **Prévoir** como em relação aos **Reclamantes**.
  8. O Provedor, sempre que solicitado, poderá colaborar com a entidade de supervisão (ISP), desde que considere que isso não implica com a sua independência e não colide com as suas funções.

### III – **Prévoir**

1. A **Prévoir** disponibiliza a colaboração dos seus serviços dando prioridade às solicitações do Provedor e custeará as despesas e gastos inerentes ao desenvolvimento das funções.
2. Como interlocutor privilegiado com o Provedor a **Prévoir** indica a responsável pela Direcção Técnica Vida e o Director Administrativo.

### IV – **Reclamações e sua tramitação**

1. Os tomadores de seguros, segurados, beneficiários e equiparados têm o direito e liberdade de dirigir ao **Provedor do Cliente** as reclamações que entendam resultar de direitos seus no âmbito de contrato ou contratos de seguros em que a **Prévoir** seja a seguradora e o reclamante tenha uma daquelas qualidades.
2. O exercício do direito de reclamação não constitui qualquer encargo para o Reclamante, competindo-lhe, no entanto, suportar as eventuais despesas que efectue.
3. São admitidas como reclamações as manifestações claras e fundamentadas apresentadas por escrito (em papel ou por outro meio desde que legíveis, em formato de impressão e arquivo normalizados), dirigidas ao Provedor do Cliente, pelas pessoas ou entidades referidas no nº 1, em resultado de falta de resposta pela **Prévoir** no prazo máximo de 20 dias contados a partir da data da recepção ou tendo sido dada resposta nesse prazo, o Reclamante discordo do sentido da mesma; o prazo é de 30 dias nos casos que revistam especial complexidade.
4. Havendo provas, as mesmas devem acompanhar a reclamação e, sendo o caso, cabe ao Reclamante fazer a apresentação, para efeitos da produção, no local, data e hora que o Provedor designar.
5. Não constituem reclamações admissíveis as que versem sobre questão ou matéria já submetida ao Provedor do Cliente quer esteja pendente quer já tenha sido apreciada e decidida pela **Prévoir**, e as que não tiverem sido apresentadas de boa fé ou cujo conteúdo seja vexatório.
6. Também não constitui reclamação o pedido de intervenção do Provedor que não tenha como fundamento uma decisão ou omissão da **Prévoir** e os casos em que o alegado inconformismo não tenha sido feito por escrito.
7. A reclamação deve ser clara e concreta e conter os seguintes elementos:
  - a) Identificação completa, contactos, qualidade e número de identificação do Reclamante e, sendo o caso, os elementos respeitantes ao representante;
  - b) descrição dos factos que motivam a reclamação, com identificação dos intervenientes e data em que os factos ocorreram, excepto se for manifestamente impossível;
  - c) Data e local da reclamação.
  - d) O Provedor, quando o entenda oportuno, pode solicitar ao Reclamante documentos ou esclarecimentos adicionais.
8. São condições de admissão da reclamação:
  - a) A apresentação por escrito como referido acima no nº 3 e os elementos constantes no nº anterior;
  - b) A apresentação dos elementos essenciais para apreciação, incluindo cópia da correspondência trocada com a Companhia;
  - c) A assinatura pelo Reclamante ou, sendo o caso, pelo representante;
9. Na falta dos requisitos enunciados no nº anterior, havendo identificação do Reclamante ou de quem o represente e endereço, o Provedor comunicará as deficiências com a indicação de que a reclamação não será sequer admitida caso não seja completada ou supridas as deficiências no prazo que seja fixado. Nestes casos os prazos só têm início a partir da data

em que a reclamação ficar completa, se corrigidas as deficiências dentro do prazo fixado, caso contrário é indeferida.

10. Admitida a reclamação o Provedor dará conhecimento da mesma à Prévoir para que se pronuncie no prazo de 10 dias úteis contados da recepção, caso ainda não o tenha feito.
11. No tratamento das reclamações o Provedor não está vinculado a formalismos processuais, devendo pautar a sua actuação pela brevidade, respeito pelo princípio do contraditório, pela busca de soluções equilibradas e justas para ambas as partes.
12. Com base nos factos apurados, o Provedor fará a análise das reclamações por critérios de legalidade e ponderação, de razoabilidade e equidade e apresentará as conclusões, por escrito, a ambas as partes, no prazo de 30 dias contados da data da recepção, prorrogando-se o prazo para 45 dias nos casos que revistam especial complexidade.
13. Sendo formulada recomendação à Companhia tem esta o prazo de vinte dias para informar o Provedor da posição sobre a recomendação.
14. Quando não houver adesão à recomendação do Provedor este dará disso conhecimento, por escrito, ao Reclamante, ficando o processo findo.
15. Os actos, decisões e recomendações do Provedor não são susceptíveis de qualquer recurso e só ao próprio Provedor podem ser dirigidas reclamações nesse âmbito.

Porto, 27 de Novembro de 2018

## ANEXO I

Para efeitos do disposto no n.º 1 do artigo IV do Regulamento do Provedor do Cliente, do qual o presente Anexo faz parte integrante, os tomadores de seguros, segurados, beneficiários e equiparados que pretendam solicitar a intervenção do Provedor deverão dirigir as respectivas reclamações ao cuidado do:

Provedor de Cliente da Companhia de Seguros Prévoir Vie – Groupe Prévoir, S.A. (Sucursal)

Dra. Ana Vitória Gonçalves  
R. dos Anjos,80 – 3º Letra E  
1150-040 Lisboa

E-mail: [provedor@prevoir.pt](mailto:provedor@prevoir.pt)

Telefone: 21 3578066

Porto, 27 de Novembro de 2018