

Regulamento de funcionamento do Provedor do Cliente

ARTIGO 1º - Provedor do Cliente da INTER PARTNER ASSISTANCE

1. A Inter Partner Assistance S.A.- Sucursal Portugal, designa pelo prazo de um ano, renovável, o Sr. Carlos Manuel dos Santos Moço, Apartado n.º 3807, 1151-801 LISBOA, como Provedor do Cliente da Inter Partner Assistance, nos termos e para os efeitos previstos no artigo 158º do Regime Jurídico de Acesso e Exercício da Atividade Seguradora e Resseguradora aprovado pela Lei nº 147/2015, de 9 de Setembro, e normas regulamentares aplicáveis.
2. Encontra-se publicitado no “site” da Inter Partner Assistance a identidade e os contactos do Provedor do Cliente.
3. O Provedor do Cliente tem a competência, idoneidade e independência necessárias ao desempenho da função.
4. O Provedor do Cliente é obrigado a guardar sigilo relativamente aos factos de que tome conhecimento no exercício das suas funções, salvo as exceções previstas na lei, mantendo-se esta obrigação mesmo depois do termo do exercício dessas funções.
5. A Inter Partner Assistance disponibiliza ao Provedor do Cliente as condições necessárias ao bom exercício das respetivas funções.
6. São incompatíveis com as funções de Provedor, para além das especificadas no artigo 12º da Norma Regulamentar da ASF, as seguintes situações.
 - exercício de quaisquer funções em outras Companhias de Seguros
 - exercício de funções em empresas de mediação de seguros ou de prestação de serviços de peritagem;
 - exercício de funções que , por qualquer razão, possam por em causa a independência a que está obrigado como Provedor do Cliente da Inter Partner Assistance

ARTIGO 2º - Atribuições

1. O Provedor do Cliente recebe e aprecia as reclamações dos tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados por atos ou omissões praticados pela Inter Partner Assistance.
2. O Provedor do Cliente não tem quaisquer poderes para revogar ou alterar as decisões da Inter Partner Assistance competindo-lhe, no âmbito das suas funções, emitir recomendações sem carácter vinculativo.
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, bem como quaisquer ónus que não sejam efetivamente indispensáveis para o cumprimento dessa função.

ARTIGO 3º - Âmbito

- 1 A atuação do Provedor do Cliente abrange todos os ramos de seguro em que a Inter Partner Assistance exerce a sua atividade, cabendo-lhe apreciar as reclamações das decisões tomadas pela Inter Partner no âmbito dos contratos de seguro por ela celebrados que venham a ser apresentadas por tomadores, segurados, pessoas seguras ou beneficiários dos mesmos, bem como por terceiros lesados.
2. 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 Inter Partner Assistance
3. A intervenção do Provedor do Cliente não pode ser solicitada em questões relativamente às quais tenha sido instaurado procedimento judicial ou arbitral.

ARTIGO 4º - Funções

1. O Provedor do Cliente tem funções meramente consultivas e pode apresentar recomendações à Inter Partner Assistance em resultado da apreciação de reclamações.
2. São competências do Provedor do Cliente:
 - a) receber e verificar o cumprimento dos pressupostos de apresentação de reclamações ao Provedor do Cliente em conformidade com o previsto nos artigos 5º e 6º;
 - b) instruir o processo de reclamação e assegurar o diálogo com o reclamante e com a Inter Partner Assistance
 - c) analisar as reclamações apresentadas;
 - d) solicitar à Inter Partner Assistance as informações que considerar necessárias, bem como a exibição de documentos que entender por convenientes e necessários;
 - e) proceder a todas as 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 5º - Reclamações Elegíveis

1. São consideradas elegíveis para efeitos de apreciação pelo Provedor do Cliente as reclamações contra a Inter Partner Assistance, apresentadas pelos respetivos tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados relativamente às quais:
 - a) não tenha sido dada resposta pela Inter Partner Assistance no prazo máximo de 20 dias, contados a partir da data da respetiva receção, prorrogando-se o prazo máximo para 30 dias nos casos que revistam especial complexidade.
 - b) tendo sido dada resposta nesse prazo, o reclamante discorde do sentido da mesma;
 - c) não tenha sido instaurado procedimento judicial ou arbitral.

ARTIGO 6º - Requisitos das Reclamações

1. As reclamações têm que ser formuladas por escrito, enviadas por correio ou correio eletrónico para o endereço do Provedor do Cliente indicado no referido "site", 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, exceto se for manifestamente impossível;
 - f) Data e local da reclamação.
 - g) Nº de Apólice (se aplicável)
 - h) Nº de Processo (se aplicável)
2. As reclamações a apreciar pelo Provedor do Cliente poderão também ser apresentadas junto da Inter Partner Assistance, dirigidas ao Provedor do Cliente, aplicando-se-lhes igualmente os requisitos previstos no número anterior.
3. As reclamações que sejam enviadas diretamente ao Provedor do Cliente para o endereço de correio eletrónico deste são, em simultâneo, recebidas pelos serviços desta última. As recebidas por outra forma são encaminhadas pelo Provedor do Cliente para efeitos do disposto nos artigos 3º a 5º.
4. Cabe à Inter Partner Assistance verificar se a reclamação recebida foi previamente apresentada no seu Serviço de Qualidade e se relativamente a ela foi instaurado qualquer procedimento judicial ou arbi
5. Caso a reclamação ainda não tenha sido objeto de apresentação ao Serviço de Qualidade, será encaminhada para a sua apreciação, dando conhecimento desse facto ao Provedor do Cliente. Caso já o tenha sido, a Inter Partner Assistance confirma a elegibilidade da mesma para apreciação pelo Provedor do Cliente e, se for o caso, remete-a para este último, acompanhada, também se for o caso, da posição que sobre a mesma assumiu e respetiva fundamentação.

ARTIGO 7º - Recusa de Admissão de Reclamação e Arquivamento da Reclamação

1. O Provedor do Cliente deverá recusar a reclamação sempre que:

- 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) se pretenda apresentar uma reclamação relativamente a matéria que seja da competência de órgãos arbitrais ou judiciais ou quando a matéria objeto 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 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. Sempre que a reclamação apresentada não inclua os elementos necessários para efeitos da respetiva gestão, o Provedor do Cliente dará conhecimento desse facto ao reclamante, convidando-o a suprir a omissão.
3. Será dado conhecimento pelo Provedor ao reclamante das reclamações liminarmente rejeitadas pelo Provedor do Cliente ou que sejam encaminhadas para o Serviço de Reclamações da Inter Partner Assistance.
4. Sem prejuízo das informações e comunicações previstas no artigo 10º, só pode ser arquivada uma reclamação quando:

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

ARTIGO 8º - Impedimentos

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

- a) Tenham 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 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 objeto da reclamação em qualquer outra qualidade.

ARTIGO 9º - Processo

1. O Provedor do Cliente terá em vista, na apreciação de reclamações recebidas encontrar soluções consensuais justas ou equitativas.
2. O Provedor do Cliente não está vinculado a quaisquer formalismos em matéria de organização dos processos ou da 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. A reclamação apenas se considerará recebida para efeitos de contagem de prazos depois de corretamente instruída.
4. O Provedor do Cliente, no exercício das suas funções, poderá consultar toda a documentação e informação que considerar necessárias para a correta apreciação da reclamação, podendo solicitar o exame a arquivos, ficheiros e registos informáticos ou de outra natureza.
5. A intervenção do Provedor do Cliente não suspende o decurso de quaisquer prazos, nomeadamente os do recurso contencioso.

ARTIGO 10º - Prazos Máximos das Informações e Comunicações

1. A Inter Partner Assistance deverá, no prazo máximo de 5 dias, encaminhar qualquer reclamação recebida dirigida ao Provedor do Cliente, se este não a tiver já recebido através do endereço de correio eletrónico constante do “site”, e responder a este, fazendo acompanhar essa comunicação da sua posição e da respetiva fundamentação sobre a reclamação em causa.

2. 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 20 dias, os resultados da apreciação da reclamação e respetiva fundamentação, podendo aquele prazo, em casos de excepcional complexidade, ser alargado para 45 dias.
3. O Provedor do Cliente comunica, igualmente, à Inter Partner Assistance no prazo referido no número anterior, os resultados da apreciação da reclamação.
4. A Inter Partner Assistance deverá informar o Provedor de Cliente, no prazo máximo de 20 dias, quanto ao acolhimento ou não das recomendações por ele efetuadas.
5. O Provedor do Cliente deverá informar o reclamante da decisão da Companhia prevista no número anterior, no prazo máximo de 15 dias a contar da receção da comunicação pela Inter Partner Assistance.

ARTIGO 11º - Relatório Anual

1. O Provedor do Cliente elaborará um Relatório anual até ao final de janeiro de cada ano, que deverá conter informação referente às reclamações recebidas, às diligências desenvolvidas e as recomendações proferidas e ao seu acolhimento ou não pela Inter Partner Assistance.
2. O Relatório deverá ser enviado no prazo referido no ponto anterior para a Administração da Inter Partner e para a ASF.

