

## INTER PARTNER ASSISTANCE S.A – Sucursal em Portugal

### Regulamento de Funcionamento Aplicável ao Provedor do Cliente

#### Artigo 1.º Funções do Provedor do Cliente

1. O Provedor do Cliente é uma pessoa física ou jurídica que funciona como segunda instância de apreciação das reclamações efetuadas por tomadores de seguros, beneficiários e terceiros que se sintam lesados pela atividade da empresa de seguros, em qualquer das seguintes situações:

a) Sempre que as reclamações efetuadas por tomadores de seguros, beneficiários e terceiros que se sintam lesados pela atividade da empresa de seguros não tenham sido devidamente contestadas nos prazos legal e/ou regulamentarmente estabelecidos pela função autónoma da empresa de seguros responsável pela gestão de reclamações;

ou

b) Sempre que as reclamações efetuadas por tomadores de seguros, beneficiários e terceiros que se sintam lesados pela atividade da empresa de seguros não tenham sido total ou parcialmente acolhidas pela empresa de seguros.

2. No exercício das respetivas funções o Provedor do Cliente atuará com total independência relativamente à empresa de seguros, decidindo de forma imparcial sobre a admissibilidade e o mérito das reclamações e empenhando os mais elevados padrões éticos na redação das suas respostas aos reclamantes.

#### Artigo 2.º Nomeação e mandato do Provedor do Cliente

1. O Provedor do Cliente é designado pelo órgão de administração da empresa de seguros por tempo indeterminado, podendo o órgão de administração da empresa de seguros deliberar a todo o tempo a revogação da respetiva nomeação e a sua substituição por novo provedor.

2. O Provedor do Cliente pode renunciar ao respetivo cargo através de comunicação por escrito remetida à empresa de seguros com uma antecedência mínima de 8 dias úteis relativamente à data da respetiva produção de efeitos.

### **Artigo 3.º Causas de incompatibilidade**

1. As funções de Provedor do Cliente não podem ser exercidas por pessoa física ou jurídica que se encontre em qualquer situação de conflito de interesses suscetível de afetar a sua isenção de análise ou decisão, designadamente por pessoa física ou jurídica que:

a) Seja detentora de participação de, pelo menos, 1% do capital social ou dos direitos de voto na empresa de seguros em causa ou que com esta se encontre em relação de domínio ou de grupo.

b) Preste serviço distinto do exercício de funções enquanto Provedor do Cliente ou mantenha um contrato de trabalho ou equiparado com a empresa de seguros.

c) Colabore profissionalmente, independentemente da natureza do vínculo profissional, com empresa de seguros concorrente.

2. O Provedor do Cliente deverá ter a qualificação profissional e a idoneidade necessárias para o desempenho do cargo; entre outras circunstâncias atendíveis, considera-se indiciador de falta de idoneidade para o desempenho do cargo qualquer das situações que, nos termos das normas legais aplicáveis às condições de acesso e de exercício da atividade seguradora e resseguradora em Portugal, sejam indiciadoras de falta de idoneidade para o exercício de cargos de topo em empresas de seguros.

### **Artigo 4.º Deveres do Provedor do Cliente e causas de incumprimento**

1. O Provedor do Cliente deverá cumprir todos os deveres enunciados no presente regulamento, incluindo em particular os seguintes:

a) Apreciar as reclamações que lhe sejam apresentadas pelos tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros que se sintam lesados pela empresa de seguros nos prazos estabelecidos no número 5 do Artigo 5.º.

b) Comunicar ao reclamante, por escrito ou por outro meio de comunicação que fique registado em suporte duradouro, os resultados da apreciação da reclamação e respetiva fundamentação.

*[Handwritten signature]*

c) Comunicar por escrito à empresa de seguros as reclamações recebidas e os resultados da respetiva apreciação e fundamentação, incluindo, se for o caso, as recomendações que decida efetuar.

d) Informar pontualmente por escrito a empresa de seguros da verificação de qualquer circunstância que seja suscetível de colocar em causa a respetiva isenção de análise ou de decisão ou a sua idoneidade para o exercício das funções de Provedor do Cliente.

2. A empresa de seguros controlará o cumprimento pelo Provedor do Cliente dos respetivos deveres e requisitos de idoneidade e, em caso de incumprimento, exercerá se necessário e conveniente a faculdade de revogação da nomeação do Provedor do Cliente nos termos estabelecidos no número 1 do Artigo 2.º do presente Regulamento.

#### **Artigo 5.º Requisitos das reclamações e prazos de resposta**

1. As reclamações dos tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros que se sintam lesados pela empresa de seguros devem ser apresentadas ao Provedor do Cliente por escrito e devem conter as informações relevantes para a respetiva gestão, incluindo, pelo menos, os seguintes elementos:

a) Nome completo do reclamante e, caso aplicável, da pessoa que o represente;

b) Referência à qualidade do reclamante, designadamente de tomador de seguro, segurado, beneficiário ou terceiro que se sinta lesado ou de pessoa que o represente;

c) Dados de contacto do reclamante e, caso 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.

*[Handwritten signature]*

2. Sempre que a reclamação apresentada não incluir os elementos necessários para que o Provedor do Cliente se pronuncie, designadamente quando não concretizar o motivo da reclamação, o Provedor do Cliente deve dar conhecimento desse facto ao reclamante, convidando-o a suprir a omissão.

3. O Provedor do Cliente apenas pode recusar a admissão da reclamação nas seguintes situações:

a) Quando sejam omitidos dados essenciais para que o Provedor do Cliente possa pronunciar-se sobre o mérito da reclamação e tal omissão não tenha sido superada nos termos do número anterior;

b) Quando 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) Quando a reclamação se refira a matéria sobre a qual o Provedor do Cliente já se tenha pronunciado em resposta a reclamação anterior e – se aplicável – já tenha sido objeto de resposta subsequente por parte da empresa de seguros.

d) Quando a reclamação não tiver sido apresentada de boa fé ou o respetivo conteúdo for qualificado como vexatório.

e) Sempre que tenha conhecimento de que a matéria objeto de uma reclamação se encontra pendente de resolução de litígio por parte de órgãos arbitrais ou judiciais

4. Sempre que o Provedor do Cliente não admitir reclamações apresentadas pelos tomadores dos seguros, segurados, beneficiários ou terceiros que se sintam lesados pela empresa de seguros nos termos do número anterior deve dar conhecimento desse facto ao reclamante, por escrito, invocando quais os requisitos de admissibilidade que não se encontram cumpridos.

5. O Provedor do Cliente deve observar os seguintes prazos para responder, por escrito, às reclamações que lhe sejam apresentadas:

a) 30 (trinta) dias contados a partir da data da respetiva receção para a generalidade das reclamações.

*[Handwritten signature and initials]*

b) 45 (quarenta e cinco) dias contados a partir da data da respetiva receção dias para reclamações que revistam especial complexidade.

6. Os dados de contracto do Provedor do Cliente ficam consignados em Anexo ao presente Regulamento, devendo a empresa de seguros proceder à sua atualização sempre que necessário ou em caso de substituição do Provedor do Cliente.

## **Artigo 6.º Mecanismos de articulação com a empresa de seguros**

### **1. O Provedor do Cliente deverá:**

a) Comunicar pontualmente à empresa de seguros as reclamações recebidas, facilitar cópia da respetiva apreciação e fundamentação e, sempre que aplicável, emitir as recomendações que considere adequadas.

b) Até ao final do mês de Janeiro de cada ano, remeter à Autoridade de Seguros e Fundos de Pensões e à empresa de seguros a informação a divulgar relativamente às recomendações apresentadas durante o ano anterior, a qual deve conter, de forma clara e sucinta, os seguintes elementos:

- (i) Designação da empresa de seguros;
- (ii) (ii) Objecto da recomendação;
- (iii) (iii) Recomendação;
- (iv) (iv) Menção do acolhimento ou não da recomendação pela empresa de seguros.

2. A empresa de seguros deverá garantir a divulgação das recomendações do Provedor do Cliente no seu sítio da Internet.

Lisboa, 21 de dezembro de 2020

**INTER PARTNER ASSISTANCE S.A. – Sucursal em Portugal**



## Regulamento de Funcionamento Aplicável ao Provedor do Cliente

### ANEXO – Contactos do Provedor do Cliente

Nome: Nuno Pinho

Morada: Apartado n.º 3807, 1151-801 Lisboa

Email: provedor.ipa@gmail.com