



## **REGULAMENTO DE FUNCIONAMENTO DO PROVEDOR DO CLIENTE**

a que se refere o art. 158.º da Lei n.º 147/2015, de 09-set. e  
o art. 13.º da Norma Regulamentar n.º 2/2013-R, de 10-jan.

### **CAPÍTULO I**

#### **Disposições Gerais**

##### **Artigo 1.º**

(Identificação e contactos)

- 1 – Nos termos do art. 158.º do Regime Jurídico de Acesso e Exercício da Atividade Seguradora e Resseguradora (Lei n.º 147/2015, de 09-set.), foi designado pela seguradora **MEDVIDA PARTNERS DE SEGUROS Y REASEGUROS, S.A.**, com sede na *Carrera de San Jerónimo*, 21 28014 de Madrid, Espanha, como Provedor do Cliente, o Exmo. Senhor Prof. Doutor Diogo Costa Gonçalves.
- 2 – O Provedor tem domicílio profissional na Praça de Alvalade, 15, 2.º andar, 1700-038 Lisboa.
- 3 – Os contatos são os seguintes: [prof.dcg@gmail.com](mailto:prof.dcg@gmail.com) / tel. 211 345 673.

##### **Artigo 2.º**

(Mandato)

- 1 – O mandato de Provedor do Cliente tem a duração de um ano, renovável sucessivamente por igual período.
- 2 – A qualquer momento, e sem pendência da invocação de motivo justificado, quer a Seguradora quer o Provedor do Cliente podem por fim ao exercício das funções de Provedor, mediante comunicação escrita com uma antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da cessação.

##### **Artigo 3.º**

(Funções)

- 1 – Cabe ao Provedor do Cliente apreciar todas as reclamações que lhe forem dirigidas pelos tomadores dos seguros, segurados, beneficiários e terceiros lesados, relativas a atos ou omissões da



Seguradora, desde que as mesmas reclamações não tenham sido resolvidas no âmbito dos serviços internos de gestão de reclamações.

2 – O Provedor do Cliente exerce as suas funções com total independência e imparcialidade.

3 – O Provedor do Cliente goza ainda de poderes consultivos, podendo emitir pareceres ou recomendações à Seguradora quando o exercício das suas funções o justifique.

4 – Anualmente, o Provedor do Cliente elabora e promove a divulgação do *Relatório do Provedor*, dando conta das recomendações sugeridas à Seguradora e do seu grau de aceitação.

#### Artigo 4.º

(Conflito de interesses)

1 – O Provedor do Cliente deve comunicar de imediato à Seguradora qualquer circunstância susceptível de pôr em causa a sua independência e imparcialidade no exercício das funções.

2 – Em caso algum pode o Provedor apreciar reclamações e dirigir recomendações em situação de conflito de interesses, salvo a anuência expressa das partes interessadas e desde que a atuação em conflito não seja expressamente proibida por lei.

#### Artigo 5.º

(Contactos com a Seguradora)

Os contactos entre o Provedor do Cliente e a Seguradora são garantidos através do *Servicio de quejas e reclamaciones*, na pessoa da Exma. Senhora *Sonia Ramírez Hidalgo*, ou por outra pessoa que a Seguradora indicar.

## CAPÍTULO II

### Procedimento

#### Artigo 6.º

(Reclamações)

1 – Podem ser apresentadas ao Provedor do Cliente as reclamações dos tomadores dos seguros, segurados, beneficiários e terceiros lesados relativamente às quais:



a) Não tenha sido dada resposta no prazo de 20 dias após a sua recepção pelos serviços competentes da Seguradora; ou

b) Tendo sido dado resposta dentro do prazo, o reclamante discorde da mesma.

2 – O prazo previsto na alínea a) do número anterior é de 30 dias, em casos de especial complexidade.

3 – A reclamação ao Provedor do Cliente é deduzida por escrito, em língua portuguesa, espanhola ou inglesa, e contém as seguintes referências:

a) Identificação completa do reclamante, morada, número de identificação fiscal, telefone e email;

b) Identificação da apólice e de outros elementos contratuais oportunos;

c) Indicação da data de apresentação da reclamação junto da Seguradora;

d) Descrição do comportamento da seguradora no âmbito da reclamação apresentada e indicação do sentido da decisão (se a houver);

e) Descrição circunstanciada dos factos que integram a reclamação; e

f) Identificação do motivo da reclamação e das razões que justificam a discordância face à decisão da Seguradora (se a houver).

4 – Com a reclamação, o reclamante deve oferecer todos os documentos que entenda necessários a uma correta apreciação do diferendo e, bem assim, indicar as testemunhas cuja audição entenda oportuna.

5 – A reclamação é dirigida diretamente ao Provedor, por email ou para a morada constantes do art. 1.º do presente Regulamento.

### Artigo 7.º

#### (Reforma da reclamação e rejeição liminar)

1 – Recebida a reclamação, o Provedor do Cliente pode convidar o reclamante a suprir as insuficiências, nomeadamente as decorrentes da inobservância do n.º 3 do artigo anterior.

2 – O Provedor do Cliente rejeita liminarmente a reclamação sempre que:

a) Convidado o reclamante a suprir as insuficiências, este o não venha a fazer no prazo fixado para o efeito;

b) A matéria objeto de reclamação não seja da competência do Provedor;

c) A reclamação se mostre repetida face a outras reclamações do mesmo reclamante e sobre a mesma matéria, em relação às quais o Provedor já se haja pronunciado;



- d) A reclamação não tiver sido precedida de reclamação junto da Seguradora ou tenha sido deduzida antes do prazo previsto na alínea a) do n.º 1 do art. 6.º do presente Regulamento;
- e) A reclamação seja manifestamente atentatória dos princípios da boa-fé, vexatória ou inconsequente;
- f) A reclamação se encontre pendente de resolução por via judicial ou arbitral.

**Artigo 8.º**

**(Instrução do processo)**

- 1 – O Provedor do Cliente decide livremente da instrução do processo, tendo em conta a factualidade apresentada e complexidade da matéria.
- 2 – As diligências eventualmente sugeridas pelo reclamante ou pela Seguradora não vinculam o Provedor.
- 3 – O Provedor pode solicitar à Seguradora ou ao reclamante os esclarecimentos que houver por bem e ouvir quem entender oportuno.
- 4 – Todas as despesas envolvidas na instrução do processo são suportadas pela Seguradora.

**Artigo 9.º**

**(Decisão)**

- 1 – O Provedor do Cliente aprecia a reclamação no prazo de 30 dias a contar da sua recepção ou, tendo sido solicitada a reforma da reclamação, a contar do termo do prazo fixado para o efeito.
- 2 – O prazo previsto no número anterior é de 45 dias, sempre que a reclamação revista especial complexidade.
- 3 – A apreciação da reclamação e as eventuais recomendações são reduzidas a escrito, assinadas pelo Provedor do Cliente e devidamente fundamentadas, sendo comunicadas ao reclamante e à Seguradora.
- 4 – Se o Provedor do Cliente tiver dirigido recomendações à Seguradora, deve esta informar o Provedor, no prazo de 20 dias a contar da recepção da decisão, acerca do acolhimento ou não das recomendações em causa.
- 5 – Em caso de não acolhimento, o Provedor do Cliente informa o reclamante de tal facto.

**CAPÍTULO III**

**Disposições Finais**

Artigo 10.º

(Interpretação e lacunas)

1 – Tudo o que não se encontrar previsto no presente Regulamento ou nele seja insuficiente é decidido pelo Provedor do Cliente.

2 – São também decididos pelo Provedor do Cliente os casos de interpretação duvidosa.

Artigo 11.º

(Regime jurídico)

O presente Regulamento subordina-se ao disposto no Regime Jurídico de Acesso e Exercício da Atividade Seguradora e Resseguradora quanto à natureza e atividade do Provedor do Cliente, bem como aos atos normativos complementares, em particular à Norma Regulamentar n.º 2/2013-R, de 10-jan., da Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões.

