

# **Regulamento de funcionamento do Provedor do Cliente das Sucursais da INTACT INSURANCE (EUROPE) S.A. que exercem a atividade seguradora em Portugal em regime de livre prestação de serviços**

## **Regulamento de funcionamento do Provedor do Cliente**

### **Artigo 1º. Objeto**

O presente Regulamento do Provedor do Cliente regula o funcionamento, bem como os critérios e procedimentos de funcionamento, do Provedor do Cliente das seguintes entidades:

- (a) **INTACT INSURANCE (EUROPE) S.A.(sucursal na Holanda)**, com sede em Delftse Poort, Weena 505, 3013AL Roterdão, que atua em Portugal ao abrigo do regime da livre prestação de serviços, encontrando-se, para o efeito, registada no registo de Empresas de Seguros da Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões (ASF), sob o Código 4962;
- (b) **INTACT INSURANCE (EUROPE) S.A.(sucursal na Alemanha)**, com sede em Eschersheimer Landstr. 14, 60322 Frankfurt a. Main, que atua em Portugal ao abrigo do regime da livre prestação de serviços, encontrando-se, para o efeito, registada no registo de Empresas de Seguros da ASF, sob o Código 4963;
- (c) **INTACT INSURANCE (EUROPE) S.A.(sucursal em França)**, com sede em Tour Pacific, 11-13 Cours Valmy, 92977, Paris La Défense CEDEX, que atua em Portugal ao abrigo do regime da livre prestação de serviços, encontrando-se, para o efeito, registada no registo de Empresas de Seguros da ASF, sob o Código 4964;
- (d) **INTACT INSURANCE (EUROPE) S.A.(sucursal em Espanha)**, com sede em Torre Europa - Planta 19, Paseo de la Castellana 95, Madrid 28046, que atua em Portugal ao abrigo do regime da livre prestação de serviços, encontrando-se, para o efeito, registada no registo de Empresas de Seguros da ASF, sob o Código 4965;
- (e) **INTACT INSURANCE (EUROPE) S.A.(sucursal na Bélgica)**, com sede em Uitbreidingstraat 66, 2600 Antuérpia, que atua em Portugal ao abrigo do regime da livre prestação de serviços, encontrando-se, para o efeito, registada no registo de Empresas de Seguros da ASF, sob o Código 4966,

(doravante, em conjunto, indistintamente designadas como “**INTACT INSURANCE (EUROPE) S.A.**”).

### **Artigo 2º. Funções**

- 2.1 O Provedor do Cliente é competente para apreciar as Reclamações que lhe sejam apresentadas pelos tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados,

desde que não tenham sido resolvidas pela função autónoma responsável pela gestão de Reclamações da INTACT INSURANCE (EUROPE) S.A.;

- 2.2 Para efeitos do disposto no número anterior, por “Reclamação” deve entender-se a manifestação de discordância em relação a decisão assumida pela INTACT INSURANCE (EUROPE) S.A. ou de insatisfação em relação aos serviços prestados por esta, bem como qualquer alegação de eventual incumprimento, apresentada por tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados.
- 2.3 Não se inserem no conceito de Reclamação as declarações que integram o processo de negociação contratual, as interpelações para cumprimento de deveres legais ou contratuais, as comunicações inerentes ao processo de regularização de sinistros e eventuais pedidos de informação ou esclarecimento;
- 2.4 Além das referidas, competem ao Provedor do Cliente as seguintes funções:
  - (a) Receber as Reclamações e verificar o cumprimento dos pressupostos de apresentação;
  - (b) Instruir o processo de Reclamação e assegurar o diálogo com o reclamante e com a INTACT INSURANCE (EUROPE) S.A.;
  - (c) Solicitar à INTACT INSURANCE (EUROPE) S.A. as informações que considerar necessárias, bem como o acesso aos processos e a exibição de documentos que considere convenientes;
  - (d) Efetuar as comunicações a que esteja obrigado nos termos da lei aplicável;
  - (e) Elaborar os relatórios anuais nos termos previstos na lei e nos regulamentos aplicáveis;
  - (f) Divulgar anualmente as recomendações feitas, bem como a menção da sua adoção (ou não) pelos destinatários;
  - (g) Cumprir com o dever de reporte regular relativo à apreciação de reclamações.
- 2.5 Além dos poderes acima referidos, o Provedor do Cliente tem poderes consultivos e pode apresentar recomendações à INTACT INSURANCE (EUROPE) S.A. em resultado da apreciação das Reclamações.
- 2.6 As apreciações e recomendações do Provedor não têm caráter vinculativo nem podem anular, revogar ou modificar qualquer decisão tomada pela INTACT INSURANCE (EUROPE) S.A..

- 2.7 No desenvolvimento das suas funções, o Provedor do Cliente atua com total independência e autonomia em relação à INTACT INSURANCE (EUROPE) S.A., podendo dispor de uma estrutura organizacional própria e de meios técnicos específicos de si exclusivamente dependentes.
- 2.8 Salvo atuação dolosa devidamente comprovada, o Provedor do Cliente não poderá ser responsabilizado pelos atos praticados, recomendações apresentadas e demais opiniões expressas no exercício das suas funções.
- 2.9 Sem prejuízo do correto exercício do cargo e das disposições legais em vigor, o Provedor do Cliente é obrigado a guardar sigilo em relação a todos os factos de que tome conhecimento no âmbito das suas funções, quer digam respeito à atividade da INTACT INSURANCE (EUROPE) S.A., quer digam respeito aos próprios reclamantes que a este se dirijam.

### **Artigo 3º. Mandato**

- 3.1 O Provedor do Cliente é designado pela administração da INTACT INSURANCE (EUROPE) S.A., de entre pessoas singulares de reconhecido prestígio, qualificação, idoneidade e independência.
- 3.2 O Provedor do Cliente da INTACT INSURANCE (EUROPE) S.A. é designado pelo período de 1 (um) ano, renovável automaticamente se nenhuma das Partes o denunciar com a antecedência mínima de 30 (trinta) dias relativamente à data da sua renovação.
- 3.3 Caso o mandato não seja renovado, a designação do novo Provedor do Cliente deverá efetuar-se até 30 (trinta) dias antes do termo do mandato do Provedor cessante, cabendo à INTACT INSURANCE (EUROPE) S.A., no prazo de 10 (dez) dias após a designação do novo Provedor do Cliente, comunicar à ASF a informação sobre a identidade do Provedor do Cliente designado.
- 3.4 Para além das causas de cessação das funções de Provedor do Cliente previstas na lei e demais regulação aplicável, ou de outras devidamente fundamentadas, poderá ainda ocorrer a cessação antecipada do exercício dessas funções caso se verifique alguma das seguintes circunstâncias:
  - (a) Morte ou impossibilidade física;
  - (b) Acordo entre as Partes;
  - (c) Renúncia ao cargo de Provedor do Cliente;
  - (d) Incumprimento dos deveres legais e regulamentares do Provedor do Cliente;

- (e) Incompatibilidade superveniente;
- (f) Perda dos requisitos exigíveis para o exercício das funções de Provedor do Cliente.

#### **Artigo 4º. Incompatibilidades e impedimentos**

- 4.1 O Provedor do Cliente designado não pode exercer essa função para outras empresas de seguros, exceto se integrarem o mesmo grupo segurador da INTACT INSURANCE (EUROPE) S.A..
- 4.2 As funções de Provedor do Cliente não podem ser exercidas por pessoa que se encontre em qualquer situação de conflito de interesses suscetível de afetar a sua isenção de análise ou decisão, designadamente:
  - (a) Detenção direta ou indireta, pelo próprio, respetivo cônjuge, pessoa a si unida em união de facto, ou parente em linha reta ou no segundo grau da linha colateral, de participação de, pelo menos, 1% do capital social ou de direito de voto na INTACT INSURANCE (EUROPE) S.A. ou entidade que com esta se encontre numa relação estreita ou de controlo ou em mediador de seguros;
  - (b) Exercício pelo próprio, respetivo cônjuge, pessoa a si unida em união de facto, ou parente em linha reta ou no segundo grau da linha colateral, de funções de membro de órgão de administração, gestão, direção ou gerência na INTACT INSURANCE (EUROPE) S.A. ou entidade que com esta se encontre numa relação estreita ou de controlo ou em mediador de seguros;
  - (c) Prestação de serviços distintos do exercício de funções enquanto provedor do cliente ou existência de um contrato de trabalho ou equiparado com a INTACT INSURANCE (EUROPE) S.A. ou com mediador de seguros
  - (d) Exercício, pelo próprio, de atividade profissional em sociedade de profissionais, quando esta sociedade de profissionais, os respetivos sócios, associados ou colaboradores, prestem serviços à INTACT INSURANCE (EUROPE) S.A. ou a entidade que com esta se encontre numa relação estreita ou de controlo.
- 4.3 Sem prejuízo do disposto no número anterior, o Provedor do Cliente não poderá apreciar Reclamações relativamente às quais:
  - (a) Tenha 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 5º. Requisitos e forma das Reclamações**

- 5.1 São consideradas elegíveis para efeitos de apresentação ao Provedor do Cliente as Reclamações dos tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados às quais não tenha sido dada resposta pela INTACT INSURANCE (EUROPE) S.A. no prazo máximo de 20 (vinte) dias contados a partir da data da respetiva receção ou quando, tendo sido dada resposta nesse prazo, o reclamante discorde do sentido da mesma, prorrogando-se o prazo máximo para 30 (trinta) dias nos casos que revistam especial complexidade.
- 5.2 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.
- 5.3 As Reclamações dos tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados 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 lesado ou de pessoa que o represente;
  - (c) Dados de contacto do reclamante e, caso aplicável, da pessoa que o represente (caso seja aplicável);
  - (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) Cópia da correspondência previamente trocada com a função autónoma responsável pela gestão de Reclamações da INTACT INSURANCE (EUROPE) S.A..

- 5.4 Sem prejuízo dos elementos referidos no número anterior, caso o Provedor do Cliente considere necessário para a apreciação da Reclamação, poderá solicitar ao reclamante documentos e informações adicionais.
- 5.5 As Reclamações devem ser enviadas ao cuidado do Provedor do Cliente da INTACT INSURANCE (EUROPE) S.A., para os endereços de contacto referidos no **Anexo I**, cabendo ao reclamante apresentar prova da receção da Reclamação por parte dos serviços do Provedor.
- 5.6 Sempre que a Reclamação apresentada não inclua os elementos necessários para efeitos da respetiva gestão, designadamente quando não se concretize o motivo da Reclamação, o Provedor do Cliente deve dar conhecimento desse facto ao reclamante, convidando-o a suprir a omissão.
- 5.7 Não são admissíveis as Reclamações por parte do Provedor do Cliente quando:
- (a) Sejam omitidos dados essenciais que inviabilizem a respetiva gestão e que não tenham sido corrigidos nos termos do número anterior;
  - (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) Estas reiterem 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.
- 5.8 Sempre que tenha conhecimento de que a matéria objeto da reclamação se encontra pendente de resolução de litígio por parte de órgãos arbitrais ou judiciais, o Provedor do Cliente pode abster-se de dar continuidade à respetiva apreciação.
- 5.9 Nos casos em que a Reclamação recebida pelo Provedor do Cliente não tenha sido alvo de apreciação prévia por parte da INTACT INSURANCE (EUROPE) S.A., deverá aquele remeter toda a documentação para os respetivos serviços, a fim desta se encarregar da gestão e resposta à Reclamação.
- 5.10 O indeferimento liminar da Reclamação ou a não apreciação da Reclamação, nos termos previstos nos números anteriores, deve ser comunicado pelo Provedor do Cliente, por escrito e de forma fundamentada, ao reclamante.

#### **Artigo 6º. Prazos das informações e comunicações**

- 6.1 O Provedor do Cliente aprecia as Reclamações que lhe sejam devidamente apresentadas pelos tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, no prazo máximo de 30 (trinta) dias contados a partir da data da respetiva receção, prorrogando-se o prazo máximo para 45 (quarenta e cinco) dias nos casos que revistam especial complexidade.
- 6.2 A Reclamação apenas se considerará recebida para efeitos de contagem de prazos depois de corretamente instruída, observados que sejam os requisitos de elegibilidade.
- 6.3 O Provedor do Cliente comunica à INTACT INSURANCE (EUROPE) S.A., no prazo de 5 (cinco) dias, por e-mail, as Reclamações recebidas. Os resultados da respetiva apreciação e fundamentação, incluindo, se for o caso, as recomendações que decida efetuar, devem ser comunicados nos prazos estabelecidos no número 6.1. anterior.
- 6.4 Nos casos em que a apreciação da Reclamação feita pelo Provedor do Cliente seja total ou parcialmente favorável ao reclamante, a INTACT INSURANCE (EUROPE) S.A. comunica ao Provedor por escrito, no prazo máximo de 20 (vinte) dias, se aceita acolher o resultado da apreciação efetuada.
- 6.5 Do mesmo modo, efetuada uma recomendação pelo Provedor do Cliente, a INTACT INSURANCE (EUROPE) S.A. comunica ao Provedor o seu acolhimento ou não, devendo fazê-lo por escrito e no referido prazo máximo de 20 (vinte) dias.
- 6.6 O Provedor do Cliente informa o reclamante em causa, no prazo máximo de 20 (vinte) dias contados a partir da data da respetiva receção, em papel ou qualquer outro suporte duradouro acessível ao último, sobre a posição da INTACT INSURANCE (EUROPE) S.A. transmitida nos termos dos números 6.4 e 6.5. anteriores.

#### **Artigo 7º. Mecanismos de articulação entre o Provedor do Cliente e a INTACT INSURANCE (EUROPE) S.A.**

- 7.1 A INTACT INSURANCE (EUROPE) S.A. disponibiliza ao Provedor do Cliente toda a colaboração ao seu alcance, fomentando a criação de condições adequadas ao correto desempenho das respetivas funções, comprometendo-se designadamente a:
  - (a) Nomear e indicar ao Provedor do Cliente um interlocutor privilegiado para a realização dos contactos que este entender necessários;
  - (b) Fornecer ao Provedor as informações e documentação que sejam consideradas relevantes para o exercício das suas funções, ainda que este não as solicite especificamente, incluindo a colaboração de peritos da INTACT INSURANCE (EUROPE) S.A. ou peritos externos, com vista ao melhor conhecimento dos casos;

- (c) Assegurar as condições necessárias ao efetivo cumprimento dos deveres a que o Provedor se encontra sujeito, habilitando-o com todos os meios e mecanismos necessários e suficientes para poder efetuar a apreciação adequada das reclamações e, bem assim, a divulgação de recomendações nos prazos legalmente estabelecidos.

**Artigo 8º.      Reporte de informação à ASF**

8.1 O Provedor remete à ASF, até ao final do mês de janeiro de cada ano, a informação a divulgar relativamente às recomendações apresentadas durante o ano anterior, a qual deve conter, de forma clara e sucinta, os seguintes elementos:

- (a) Designação da INTACT INSURANCE (EUROPE) S.A.;
- (b) Objeto da recomendação;
- (c) Recomendação;
- (d) Menção do acolhimento ou não da recomendação pelos respetivos destinatários, designadamente pela empresa de seguros.

8.2 O Provedor remete, igualmente, a informação identificada neste artigo à INTACT INSURANCE (EUROPE) S.A., até ao final do mês de janeiro de cada ano.

## **Anexo I**

Para efeitos do n.º 5, do Artigo 5.º do Regulamento de funcionamento do Provedor do Cliente, os tomadores de seguro, segurados, beneficiários e terceiros lesados que pretendam solicitar a intervenção do Provedor do Cliente devem dirigir as respetivas Reclamações à Senhora:

Provedor do Cliente da INTACT INSURANCE (EUROPE) S.A.:

Dr. Acácio Pita Negrão

Pelos meios e contactos a seguir indicados:

- **Por correio:**

Avenida Duarte Pacheco, Amoreiras Torre 2, 16.º A, 1070—102 Lisboa

- **Por correio eletrónico:**

[acacio.negrao.provedordoclientersa@plen.pt](mailto:acacio.negrao.provedordoclientersa@plen.pt)