

ESTATUTO E REGULAMENTO DO PROVEDOR DO CLIENTE DE SURNE - MUTUA DE SEGUROS Y REASEGUROS

I – Considerações iniciais

- A) A **SURNE, MUTUA DE SEGUROS Y REASEGUROS**, com domicílio social em Calle Cardenal Gardoki 1, 48008 Bilbao, Espanha, com o CIF V-48083521, registada sob junto da Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões é uma empresa de seguros com sede em Bilbao (Espanha), que exerce a sua atividade em Portugal em livre prestação de serviços;
- B) A actual legislação seguradora portuguesa (nomeadamente através do art.158º do regime jurídico de acesso e exercício da actividade seguradora e ressegurador, aprovado pela Lei 147/2015, de 09 de setembro, e da Norma-Regulamentar da ASF nº 7/2022-R, de 25 de Junho (doravante “NR 7/2022”)) impõe a existência de uma pessoa que exerça as funções de provedor dos clientes das seguradoras que exercem essa atividade em Portugal;
- C) Para cumprimento da obrigação legal supra mencionada, a **SURNE, MUTUA DE SEGUROS Y REASEGUROS** vem regular o estatuto do provedor do cliente, sendo que se reconhece que o mesmo terá, necessariamente, de ter o prestígio, qualificação, idoneidade necessários para exercer a prestação de serviços de provedoria do cliente em matéria seguradora.
- D) No contexto do sistema global de gestão de reclamações, pretende-se que o provedor do cliente represente uma segunda instância de apreciação das reclamações efetuadas por tomadores de seguros, segurados, beneficiários e terceiros lesados

II – Enquadramento

Artigo 1.º

Objeto

1. O presente documento tem por objeto definir o estatuto do Provedor do Cliente da SURNE, nos termos do disposto no n.º 3, do artigo 158.º, da Lei n.º 147/2015, de 9 de setembro, e regulamentar o conjunto de normas e procedimentos que deverão ser observados no exercício das suas funções

2 Para maior facilidade de leitura do presente Estatuto e Regulamento, as referências ao Provedor do Cliente e à SURNE MUTUA DE SEGUROS Y REASEGUROS, serão adiante efetuadas por “Provedor” e “SURNE”.

Artigo 2.º

Funções e autonomia do Provedor

1. O Provedor tem como função apreciar as reclamações que lhe sejam apresentadas pelos tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados – ou pelos respetivos representantes legais -, relativamente a atos ou omissões praticados pela Seguradora, para salvaguarda e defesa dos legítimos direitos e interesses daqueles, com vista a alcançar, através de meios informais, as soluções mais adequadas e justas para os casos concretos.
2. O Provedor tem funções meramente consultivas e, no âmbito da apreciação de reclamações, pode apresentar recomendações à SURNE.
3. O Provedor, no exercício das suas funções, organização e desenvolvimento dos seus serviços, atua com total autonomia relativamente à SURNE.

Artigo 3.º

Direito de apresentação de reclamações ao Provedor

1. Os tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, por si ou através de representantes legais, observados os requisitos de admissibilidade adiante indicados, gozam do direito de apresentar ao Provedor as reclamações por atos ou omissões da Seguradora que considerem relevantes.
2. A apresentação de reclamações junto do provedor não acarreta quaisquer custos ou encargos para o reclamante, bem como quaisquer ónus que não sejam efetivamente indispensáveis para o cumprimento dessa função.
3. O Provedor tem o direito de exigir da SURNE todos os documentos e informação que repute relevantes para a rigorosa apreciação da reclamação, podendo consultar para o efeito todos os registos informáticos e arquivos existentes.

III – Estatuto do Provedor

Artigo 4.º

Designação

1. A designação do Provedor é da estrita competência da Administração da SURNE.
2. A designação deve recair sobre uma pessoa singular, independente, com formação jurídica e de comprovada reputação profissional, integridade e independência.

Artigo 5.º

Mandato

1. O Provedor é designado pelo período inicial de 1 (um) ano, podendo o mesmo vir a ser reconduzido por sucessivos períodos de um ano, se nenhuma das partes o denunciar com a antecedência mínima de 60 (sessenta) dias relativamente à data da sua renovação.
2. A designação de novo Provedor deve efetuar-se até 30 dias antes do termo do mandato do Provedor cessante e ser comunicada à Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões (ASF) nos 10 dias subsequentes.

Artigo 6.º

Cessação de funções do Provedor

1. O mandato do Provedor do Cliente poderá ser feito cessar pela entidade de seguros caso se comprove que o mesmo não reúne as condições exigidas para o respetivo exercício da atividade, designadamente as previstas no Artigo 7.º infra.
2. Além da cessação por denúncia ou por qualquer causa prevista na lei, só poderá ocorrer a cessação de funções, antes do termo do mandato, nas seguintes situações:
 - Morte ou impossibilidade física permanente;
 - Incompatibilidade superveniente;
 - Violação grave e reiterada dos seus deveres;
 - Renúncia ao cargo;
 - Acordo das partes;

- Caducidade.

Artigo 7.º

Incompatibilidades

As funções de Provedor não podem ser exercidas por pessoa que, no decurso do seu mandato, se encontre em qualquer situação de conflito de interesse suscetível de afetar a sua isenção de análise ou decisão nas reclamações que lhe forem apresentadas, nomeadamente:

- 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 de empresa de seguros ou entidade que com esta se encontre numa relação estreita ou de controlo ou em mediador de seguros;

- Prestação de serviços distintos do exercício de funções enquanto provedor do cliente ou existência de um contrato de trabalho ou equiparado com empresa de seguros ou com mediador de seguros;

- Exercer funções que, de alguma forma, coloquem em causa a independência a que está obrigado como Provedor do Cliente da SURNE.

- Exercício, pelo próprio, de atividade profissional em sociedade de profissionais, quando esta sociedade de profissionais, os respetivos sócios, associados ou colaboradores, prestem serviços à empresa de seguros em causa ou a entidade que com esta se encontre numa relação estreita ou de controlo.

- 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 em empresa de seguros ou entidade que com esta se encontre numa relação estreita ou de controlo ou em mediador de seguros;

Artigo 8.º

Competências do Provedor

Nos termos previstos nas normas legais ou regulamentares aplicáveis e no presente Estatuto e Regulamento, o Provedor tem as seguintes competências:

- a) Receber e apreciar as reclamações que lhe sejam apresentadas pelos tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados – ou pelos respectivos representantes legais;
- b) Promover o diálogo entre a entidade reclamante e a SURNE, sempre que o considere útil para a resolução da reclamação;
- c) Formular recomendações à Seguradora sempre que considere oportuno, em resultado da análise e apreciação das reclamações que lhe sejam apresentadas;

Artigo 9.º

Poderes do Provedor

No exercício das suas funções, o Provedor pode:

- a) Solicitar à Seguradora a prestação de informações que considere relevantes na apreciação das reclamações;
- b) Solicitar à Seguradora o acesso aos processos e documentação relacionada com as reclamações que lhe sejam dirigidas;
- c) Procurar encontrar, em conjunto com a Seguradora, os procedimentos e as soluções mais adequados à defesa dos interesses dos tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados relativamente às reclamações que lhe forem submetidas.

Artigo 10.º

Limites de intervenção do Provedor

1. O Provedor tem poderes meramente consultivos para emitir recomendações com vista à defesa dos direitos dos reclamantes e à reparação dos danos reclamados, na medida em que o considere adequado, não podendo anular, revogar ou modificar os atos praticados ou as decisões da Seguradora.
2. As recomendações do Provedor são dirigidas ao órgão de administração da Seguradora.

Artigo 11.º

Recursos

1. Os atos do Provedor no âmbito dos processos de reclamação não são suscetíveis de recurso judicial e só podem ser objeto de reclamação para o próprio Provedor.
2. A Seguradora pode acatar as recomendações do Provedor ou recorrer aos Tribunais ou a meios de resolução extrajudicial de litígios.

Artigo 12.º

Independência e dever de sigilo do Provedor

1. O Provedor goza de total independência, não podendo ser responsabilizado pelos atos praticados e pelas recomendações apresentadas no exercício das suas funções, salvo se atuar de forma dolosa.
2. Sem prejuízo do correto exercício do cargo, o Provedor é obrigado a guardar sigilo em relação a todo os factos que tome conhecimento no exercício das suas funções.
3. O dever de sigilo a que o Provedor se encontra sujeito mantém-se após a cessação das suas funções.

Artigo 13.º

Colaboração do Provedor com a SURNE

1. A SURNE disponibiliza toda a colaboração ao Provedor, criando as condições adequadas ao correto desempenho das suas funções.
2. Para o efeito do disposto no número anterior, a SURNE compromete-se a:
 - Nomear e indicar ao Provedor um interlocutor privilegiado para a realização dos contactos que este entender necessários;
 - Fornecer a informação e a documentação necessária ao desempenho das funções de Provedor;

- Assegurar as condições necessárias ao efetivo cumprimento das funções do Provedor.

Artigo 14.º

Meios alternativos

1. A intervenção do Provedor não impede ou prejudica o direito do reclamante de recorrer aos tribunais ou a mecanismos de resolução extrajudicial de litígios, incluindo os relativos a litígios transfronteiriços.
2. A intervenção do Provedor na apreciação das reclamações que lhe sejam apresentadas não suspende o decurso de quaisquer prazos, designadamente os de recurso contencioso, nem as suas recomendações poderão ser invocadas em juízo, salvo convenção em contrário entre as partes.

IV - PROCEDIMENTOS

Artigo 15.º

Iniciativa

Os tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados podem apresentar reclamações ao Provedor relativas a atos ou omissões da Seguradora, com os quais não concordem.

Artigo 16.º

Forma de apresentação das reclamações

As reclamações dirigidas ao Provedor devem ser apresentadas por escrito, preferencialmente através de meios informáticos de comunicação, através dos contactos fornecidos infra, desde que os mesmos permitam a leitura, impressão, cópia e arquivo dos respetivos documentos, cabendo ao reclamante fazer prova da receção da reclamação pelos serviços do Provedor.

Artigo 17.º

Conteúdo das reclamações

1. As reclamações devem ser apresentadas de forma clara, concisa e objetiva, devendo ser especificadas as questões concretas sobre as quais é solicitado o parecer do Provedor, devendo incluir, obrigatoriamente, os seguintes elementos:

a) Identificação completa do reclamante e, quando aplicável, da pessoa que o represente;

b) Qualidade em que reclama (tomador, segurado, beneficiário ou terceiro lesado ou de pessoa que o represente);

c) Elementos de contacto do reclamante e, se aplicável, da pessoa que o represente;

d) Descrição clara e concisa dos factos que motivaram a reclamação, com identificação dos intervenientes e da data em que os factos ocorreram, exceto se for manifestamente impossível;

e) Número do documento de identificação do reclamante;

f) Data e local da reclamação.

2. Sempre que entender necessário, o Provedor pode ainda solicitar, ao reclamante, a prestação de informações adicionais e a junção de documentos que considere úteis para a apreciação da reclamação.

Artigo 18.º

Reclamações elegíveis

1. São consideradas elegíveis para efeitos de apresentação ao Provedor as reclamações às quais não tenha sido dada resposta pela SURNE no prazo máximo de 20 dias úteis contados a partir da data da respetiva receção ou quando, tendo sido dada uma resposta, o reclamante discorde do sentido da mesma, prorrogando-se o prazo máximo para 30 dias úteis nos casos que revistam especial complexidade.

2. Não são consideradas reclamações, as declarações respeitantes ao processo de negociação contratual, as comunicações inerentes ao processo de regularização de sinistros e eventuais pedidos de informação ou esclarecimento.

Artigo 19.º

Recusa da Admissão da Reclamação

1. O Provedor deverá rejeitar liminarmente as reclamações quando:
 - a) Sejam omitidos dados essenciais que inviabilizem a respetiva gestão e que não tenham sido corrigidos no prazo de 20 dias úteis;
 - b) Sejam de conteúdo vexatório ou tenham sido apresentadas manifestamente de má-fé;
 - c) Não contenham os requisitos descritos no artigo 17.º do presente Regulamento;
 - d) Sejam reclamações apresentadas pelo mesmo reclamante e sobre as quais o Provedor já se tenha pronunciado;
 - e) Não estejam no âmbito das competências do Provedor;
 - f) A reclamação seja relativa 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;
 - g) Nas demais situações que venham a ser previstas nas normas legais ou regulamentares aplicáveis.
2. O indeferimento liminar das reclamações deverá ser comunicado ao reclamante, exceto se tal não for possível devido à falta de elementos de contacto para o efeito.

Artigo 20.º

Processo

1. O Provedor aprecia as reclamações de acordo com critérios de legalidade e equidade, guiando-se pelos princípios da celeridade e do contraditório, procurando obter soluções consensuais, justas e equitativas.
2. O Provedor não está vinculado a quaisquer formalismos em matéria de gestão e organização dos processos, podendo adotar todos os procedimentos que considere adequados para a instrução processual, desde que não colidam com os direitos ou interesses legítimos das partes.
3. A apreciação da reclamação deve ser feita pelo Provedor no prazo máximo de 30 (trinta) dias contados da data da receção da reclamação, desde que corretamente instruída, dilatando-se o prazo para 45 (quarenta e cinco) dias nos casos que revistam especial complexidade.
4. O Provedor comunica por escrito ao reclamante, em suporte duradouro acessível ao último, preferencialmente digital, os resultados da apreciação da reclamação e respetiva fundamentação, incluindo a especificação das disposições legais e contratuais aplicáveis, e transmitindo, se for o caso, as recomendações que decida efetuar.
5. O Provedor comunica à empresa de seguros ou entidade gestora as reclamações recebidas e os resultados da respetiva apreciação e fundamentação, incluindo, se for o caso, as recomendações que decida efetuar.
6. A SURNE deverá informar o Provedor, no prazo máximo de 20 (vinte) dias, se acolhe ou não o resultado da apreciação efetuada.
7. O Provedor informa o reclamante em causa, em suporte duradouro acessível ao último, preferencialmente digital, do não acolhimento pela empresa de seguros de recomendação que tenha efetuado, bem como da fundamentação por esta apresentada.

Artigo 21.º

Deveres de Divulgação

1. As recomendações proferidas pelo Provedor na sequência de reclamações que lhe sejam apresentadas, e o seu acolhimento ou não por parte

da SURNE, serão, nos termos previstos nas normas legais e regulamentares, publicitados no *web site* da Seguradora.

2. Para o efeito, o Provedor elaborará um relatório anual, com a informação a divulgar nos termos do número anterior, o qual deverá ser enviado à SURNE e à Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões (ASF), até ao final do mês de Janeiro de cada ano, com a seguinte informação:

- Designação da empresa de seguros;
- Objeto da reclamação;
- Recomendação;
- Menção de acolhimento ou não de cada recomendação por parte da SURNE e respetiva fundamentação.

Artigo 22.º

Contacto do Provedor

Nos termos do artigo 15.º do presente Estatuto e Regulamento do Provedor do Cliente, os tomadores de seguro, segurados, beneficiários e terceiros lesados que pretendam solicitar a intervenção do Provedor deverão dirigir as suas reclamações, ao cuidado de:

Provedor do Cliente da SURNE

Dra. Luís Filipe Faria

a) Por correio:

Morada: Rua Júlio Dinis, 3º, sala 314, 4050-318 Porto

b) Por correio electrónico:

E-mail: luis.faria@belzuz.com.pt

Bilbao a 23 de dezembro de 2022

RAFAEL URRUTIA DE DIEGO
SURNE MUTUA DE SEGUROS