



CACI LIFE & CACI NON LIFE

REGULAMENTO PROVEDOR DO CLIENTE

WORKING EVERYDAY IN YOUR INTEREST
AND FOR SOCIETY



ASSURANCES



Introdução

O presente documento tem por finalidade definir o estatuto do Provedor do Cliente nomeado pela CACI Life & CACI Non-Life dac.

Artigo 1.º Função e âmbito de atividade

1. O Provedor do Cliente é uma pessoa singular de reconhecida autoridade, qualificações, idoneidade e independência, designado pela CACI Life & CACI Non-Life dac.
2. A função do Provedor do Cliente, nos termos do artigo 158.º n.º 3 do Anexo I, da Lei n.º 147/2015, de 9 de setembro e nas normas regulamentares aplicáveis, consiste em avaliar as reclamações do cliente relativas às atividades desenvolvidas pelo seguradora, desde que a reclamação tenha sido previamente levantada junto da seguradora e não resolvida no âmbito da gestão de reclamações da seguradora. O Provedor também tem poderes consultivos e pode fazer recomendações à Seguradora na sequência da avaliação das reclamações.
3. A função do Provedor do Cliente consiste em encontrar as soluções mais adequadas e justas para casos particulares através de meios informais.
4. No exercício da sua função, o Provedor do Cliente atua com total autonomia em relação à CACI Life & CACI Non-Life dac, não podendo ser responsabilizado pelos atos praticados, avaliações e recomendações que apresenta e outras opiniões expressas no exercício das suas funções, a menos que ocorra um ato deliberado da sua parte. Ele também não pode ser responsabilizado pelas decisões da seguradora.
5. O Provedor do Cliente é responsável por:
 - a) Receber e verificar o cumprimento das condições e requisitos de elegibilidade das reclamações por si recebidas;
 - b) Investigar a reclamação e assegurar o diálogo com o reclamante e com a seguradora;
 - c) Solicitar à seguradora todas as informações e documentos que considere necessários;
 - d) Elaborar a resposta em linguagem clara e compreensível e de acordo com o perfil específico do reclamante;
 - e) Fazer recomendações, quando entender, tendo em conta o conteúdo das respetivas reclamações;
 - f) Fazer as comunicações a que está obrigado nos termos da lei (ao segurado e ao segurador);
 - g) Elaborar os relatórios anuais exigidos por lei e regulamentos.
6. A apreciação das reclamações pelo Provedor do Cliente não prejudica o direito de recurso aos tribunais ou a mecanismos extrajudiciais de resolução de litígios, incluindo os relativos a litígios transfronteiriços.
7. A apresentação de reclamações ao Provedor do Cliente não acarreta quaisquer custos ou encargos para o reclamante, nem implica quaisquer custos ou encargos que não sejam efetivamente indispensáveis ao desempenho desta função.

Artigo 2.º Duração do mandato

1. O mandato do Provedor do Cliente tem a duração de um ano, podendo ser renovado por iguais períodos de tempo.

2. O Provedor do Cliente cessante permanecerá em funções até à nomeação do seu sucessor, sendo responsável pelo tratamento de todas as reclamações que lhe sejam apresentadas até essa data, ainda que sejam apreciadas posteriormente.

Artigo 3.º

Cessação das funções antes do termo do mandato

1. Além das causas de cessação previstas na lei, a cessação das funções de Provedor do Cliente poderá ocorrer nas seguintes situações:

- a) Incompatibilidade superveniente;
- b) Perda de requisitos para o exercício de funções;
- c) Morte, invalidez física permanente ou temporária por período superior a seis meses;
- d) Incumprimento grave ou reincidente dos seus deveres;
- e) Determinação da ASF;
- f) Renúncia ao cargo;
- g) Acordo entre as partes.

Artigo 4.º

Causas de incompatibilidade

1. As funções de Provedor do Cliente não podem ser exercidas por qualquer pessoa singular ou colectiva que se encontre em qualquer situação de conflito de interesses susceptível de afectar a sua imparcialidade na análise ou tomada de decisões, nomeadamente:

- a) A detenção, direta ou indireta, pelo cônjuge, parceiro não casado, familiar direto ou indireto ou irmão em segundo grau, de pelo menos 1 % do capital social ou dos direitos de voto numa empresa ou entidade de seguros que com ela mantenha uma relação estreita ou de controlo ou num mediador de seguros;
- b) O exercício pelo cônjuge, companheiro ou parente não casado ou em segundo grau da linha colateral de funções de membro da administração, direção ou direção de empresa de seguros ou de entidade que com essa esteja em relação estreita ou de domínio numa empresa ou num mediador de seguros;
- c) A prestação de serviços que não sejam o exercício de funções de prestador de serviços ou a existência de contrato de trabalho ou relação similar com empresa de seguros ou mediador de seguros;
- d) Atividade por conta própria numa sociedade profissional, quando essa sociedade profissional, os seus membros, associados ou colaboradores prestem serviços à empresa de seguros em causa ou a um organismo com ela estreitamente relacionado ou que com ela controle.

2. Sem prejuízo do disposto no número anterior, o Provedor do Cliente não pode apreciar reclamações relativamente às quais:

- a) Tenha direta ou indiretamente um interesse que lhe permita ser reclamante;
- b) O seu cônjuge, ou qualquer dos seus familiares ou familiares, na linha direta ou no segundo grau da linha colateral, ou quando alguma dessas pessoas tenha interesse na reclamação que lhe permita aparecer nele como reclamante;
- c) Seja ele próprio requerente ou representante de outra pessoa;
- d) Tenha intervindo na situação objeto da reclamação em qualquer outra qualidade, ou exista qualquer outra circunstância que gere, ou possa gerar, um conflito de interesses que impossibilite ao Provedor do Cliente uma avaliação imparcial da situação.

3. O Provedor do Cliente deve informar imediatamente a CACI Life & CACI Non-Life dac de quaisquer alterações que possam ter um impacto nas condições que levaram à sua nomeação ou exercício da função.

Artigo 5.º

Requisitos formais de uma reclamação

1. As reclamações deverão ser apresentadas por escrito ao Provedor do Cliente através dos seguintes contactos:
 - a) Por correio:

PEDRO ABREU ROCHA
LUÍS LAUREANO SANTOS E ASSOCIADOS SOCIEDADE DE ADVOGADOS SP RL,
AV. FONTES PEREIRA DE MELO 35 - 9º
EDIFÍCIO AVIZ
1050-118 LISBOA
 - b) Por email:

PAR@LSC.PT
 - c) Por telefone:

TEL. (+351) 213 592 500
FAX (+351) 213 592 599

2. Ao apresentar uma reclamação, o reclamante deve fornecer as seguintes informações:
 - a) Nome completo, endereço e telefone.
 - b) Número de identificação nacional;
 - c) Prova de identificação e/ou procuração da(s) pessoa(s) autorizada(s) a apresentar reclamação;
 - d) Número de contrato de crédito firmado com a Credibom;
 - e) Descrição breve e exaustiva do fundamento da reclamação;
 - f) Cópia da reclamação apresentada à seguradora e de eventual resposta dada pela seguradora (se aplicável);
 - g) Documentação de suporte relevante;
 - h) Referência referente à qualidade do reclamante (ou seja, se é o segurado, beneficiário, tomador do seguro outro segurado ou terceiro lesado);
 - i) Data e local da reclamação.

Artigo 6.º

Critérios de elegibilidade

Os pedidos de reclamação a que a seguradora não tenha dado resposta no prazo máximo de 20 dias úteis a contar da data da sua recepção ou em que, após ter sido dada uma resposta, o reclamante discorde do conteúdo da resposta, são considerados elegíveis para apresentação ao Provedor do Cliente, sendo o prazo máximo alargado para 30 dias úteis em casos de particular complexidade.

Artigo 7.º

Não aceitação de reclamações

1. A não admissão de reclamações pelo Provedor só pode ocorrer quando:
 - a) Omissão de dados essenciais que inviabilizem a respectiva gestão e que não tenham sido corrigidos, no prazo de 20 dias úteis, a contar da data do convite/comunicação anterior;
 - b) Se se tratar de reclamação sobre matéria da competência exclusiva de instâncias arbitrais ou judiciais ou quando o objecto da reclamação se encontre pendente ou já tenha sido decidido por essas instâncias;
 - c) Reivindicações reiteradas, apresentadas pelo mesmo reclamante e sobre o mesmo assunto, já respondidas pela seguradora;
 - d) A denúncia não tenha sido apresentada de boa-fé ou o respectivo conteúdo seja qualificado como vexatório.

2. O indeferimento liminar da reclamação ou a não apreciação da reclamação deve ser comunicado pelo Provedor, por escrito e de forma fundamentada, ao reclamante

Artigo 8.º **Apreciação da reclamação**

1. Qualquer reclamação apresentada ao Provedor do Cliente é objeto de avaliação por parte do Provedor do Cliente, de forma a proceder a um exame preliminar para determinar se cumpre os requisitos de elegibilidade respeitando a ordem de apresentação. Caso a reclamação ainda não tenha sido previamente apresentada ao banco, à seguradora ou ao seu administrador nos termos aí previstos, o Provedor do Cliente encaminha a reclamação para a respetiva parte.
2. Sempre que a reclamação apresentada não inclua os elementos necessários à sua verificação, nomeadamente quando não seja expresso o motivo da reclamação, o Provedor do Cliente informa desse facto o reclamante, convidando-o a completar a sua apresentação.
3. Quando o Provedor do Cliente tiver conhecimento de que o objecto da reclamação se encontra pendente de resolução de um litígio por um órgão arbitral ou judicial, pode abster-se de prosseguir a sua análise, informando desse facto o reclamante.
4. O Provedor do Cliente analisa as reclamações segundo critérios de legalidade e equidade. A sua avaliação deve ser fundamentada e comunicada por escrito ao reclamante, em suporte duradouro. Envia ao reclamante, se for o caso, a recomendação que pretende fazer à CACI Life & CACI Non Life dac.
5. O Provedor do Cliente deve responder à reclamação no prazo máximo de trinta (30) ou quarenta e cinco (45) dias úteis, consoante a reclamação seja simples ou complexa, respetivamente, a partir da data da sua receção.

Artigo 9.º **Recomendações**

1. O Provedor do Cliente comunica à seguradora ou à entidade gestora as reclamações recebidas, bem como os resultados da sua apreciação e os seus fundamentos, incluindo, se for caso disso, as recomendações que decida efetuar.
2. Uma vez efectuada uma recomendação nos termos do artigo anterior, a CACI Life & CACI Non-Life dac informará o Provedor do Cliente, no prazo de 20 (vinte) dias úteis a contar da sua receção, da aceitação ou não da recomendação.
3. Quando a recomendação não for aceite pela CACI Life & CACI Non-Life dac, o Provedor do Cliente informará o reclamante em suporte duradouro, bem como os motivos invocados pela Seguradora.
4. As recomendações dirigidas pelo Provedor do Cliente à CACI Life & CACI Non-Life dac, na sequência das reclamações que lhe forem apresentadas, serão, nos termos das normas legais e regulamentares aplicáveis, divulgadas publicamente, por um período mínimo de 3 (três) anos, no sítio da CACI Life & CACI Non-Life dac na Internet.