

REGULAMENTO E ESTATUTO DO PROVEDOR DO CLIENTE
DA MONDIAL ASSISTANCE INTERNATIONAL AG - SUCURSAL EM PORTUGAL
(De acordo com a Norma Regulamentar n.º 10/2009-R de 25 de Junho)

Para efeitos do presente Regulamento, entende-se por:

Reclamante: Os Tomadores de seguros, Segurados, Beneficiários ou Terceiros lesados que mantenham, ou tenham mantido, com a Reclamada, uma relação no âmbito de um contrato de seguro;

Reclamada: Mondial Assistance International AG, Sucursal em Portugal;

Reclamação: Qualquer manifestação de discordância em relação a posição assumida pela Reclamada ou de insatisfação em relação aos serviços prestados por esta, bem como, qualquer alegação de eventual incumprimento, apresentada pelos Tomadores de Seguros, Segurados, Beneficiários ou Terceiros lesados;

Provedor: Pessoa ou entidade nomeada, nos termos do presente Regulamento, na qualidade de Provedor do Cliente.

CAPITULO I
Do Provedor do Cliente

Artigo 1.º
(Objecto)

O presente documento visa definir o Regulamento e Estatuto do Provedor do Cliente da Mondial Assistance International AG - Sucursal em Portugal e estabelecer um conjunto de normas e procedimentos que, no cumprimento das disposições legais em vigor, devem ser observadas no exercício de suas funções.

Artigo 2.º
(Âmbito)

Ao Provedor competirá a análise das reclamações relativas a actos e omissões praticados pela Reclamada no âmbito da Gestão de Reclamações que lhe sejam apresentadas pelos Reclamantes, de modo a, através de meios informais, encontrar soluções adequadas ao caso em concreto.

Artigo 3.º
(Independência e autonomia)

O Provedor goza, face à Reclamada, de total independência organizacional, funcional e decisória.

Artigo 4.º
(Poderes)

O Provedor tem poderes meramente consultivos para emitir Recomendações, as quais poderão ser ou não acatadas pela Reclamada, pelo que não poderá anular, revogar ou modificar decisão tomada por esta.

Artigo 5.º
(Competências)

1. No termos do presente Regulamento e da legislação em vigor, são competências do Provedor:

- a) Receber e apreciar as reclamações que lhe sejam apresentadas pelos Reclamantes relacionadas com actos ou omissões praticados pela Reclamada;
- b) Promover o diálogo entre o Reclamante e a Reclamada sempre que o considere vantajoso para a resolução do conflito;
- c) Formular à Reclamada as Recomendações que considere oportunas, em função do teor e análise das Reclamações que lhe sejam apresentadas.

2. Para o efeito, o Provedor pode:

- a) Solicitar à Reclamada a prestação das informações que considere relevantes na apreciação das Reclamações;
- b) Procurar encontrar, em conjunto com a Reclamada, as soluções mais adequadas à defesa dos interesses dos Reclamantes;

3. As competências e poderes atribuídos ao Provedor não são delegáveis, sem prejuízo porém do mesmo poder ser coadjuvado, na prática de determinados actos, por parte de auxiliares ao seu serviço previamente identificados junto da Reclamada;

4. Os auxiliares ao serviço do Provedor previstos no número anterior ficarão, com as devidas adaptações, sujeitos ao disposto no presente Regulamento, nomeadamente, em matéria de dever de sigilo.

5. As Recomendações apresentadas pelo Provedor serão dirigidas aos Serviços de Gestão de Reclamações da Reclamada, por intermédio do Interlocutor nomeado.

Artigo 6.º
(Confidencialidade)

1. Sem prejuízo do correcto exercício do cargo, o Provedor é obrigado a guardar sigilo em relação a todos os factos que tome conhecimento no âmbito da suas funções, quer estes digam respeito à actividade da Reclamada, quer digam respeito aos próprios Reclamantes que a este se dirijam.
2. O dever de sigilo a que o Provedor se encontra sujeito mantém-se após a cessação das suas funções, qualquer que seja o motivo.
3. O disposto nos números anteriores aplica-se, com as devidas adaptações, em relação aos colaboradores ou auxiliares do Provedor que, em virtude de tal facto, também tenham acesso a essas informações.

Artigo 7.º
(Nomeação)

1. Cumpre ao Órgão de Administração da Reclamada, nomear o Provedor do Cliente;
2. A nomeação deve recair sobre pessoas ou entidades de reconhecido prestígio e idoneidade, com experiência e conhecimento no âmbito da actividade seguradora.

Artigo 8.º
(Duração do Mandato)

1. O Provedor é designado pelo período inicial de um (1) ano, podendo o mesmo vir a ser reconduzido por idênticos períodos;
2. Não existindo renovação do mandato, a designação do novo Provedor deve efectuar-se até ao termo do mandato do Provedor cessante, devendo tal facto ser reportado ao Instituto de Seguros de Portugal nos dez (10) dias subsequentes ao início do novo mandato;
3. Sem prejuízo do disposto nos números anteriores, o Provedor cessante, para além do período pelo qual foi designado, manter-se-á em funções até à designação do seu sucessor, sendo responsável pelo tratamento de todas as reclamações que lhe sejam apresentadas até essa data, ainda que a apreciação das mesmas ocorra posteriormente.

Artigo 9.º
(Incompatibilidades)

1. As funções de Provedor não podem ser exercidas por pessoa ou entidade que, no decurso do seu mandato, se encontre em qualquer situação de conflito de interesse

susceptível de afectar a sua isenção de análise ou decisão nas reclamações que lhe forem apresentadas.

2. Para efeitos do número anterior, o Provedor não pode, nomeadamente:

- a) Ser detentor de participações de, pelo menos, 1% do capital social ou dos direitos de voto da Reclamada;
- b) Prestar serviço distinto do exercício de funções enquanto Provedor ou manter um contrato de trabalho ou equiparado com a Reclamada.

Artigo 10.º (Cessação de Funções)

1. Sem prejuízo de outras causas devidamente justificadas e fundamentadas, a cessação do exercício das funções de Provedor poderá ocorrer nas seguintes situações:

- a) Findo o prazo do mandato;
- b) Revogação antecipada do mandato por parte do Órgão de Administração da Reclamada;
- c) Incompatibilidade superveniente;
- d) Perda dos requisitos para o exercício das funções;
- e) Impossibilidade de exercício das funções por período superior a 60 dias;
- d) Violação grave ou reiterada dos seus deveres;
- e) Renúncia ao cargo.

2. As causas justificativas da cessação de funções do Provedor serão apreciadas pelo Órgão de Administração da Reclamada, com respeito pelo princípio do contraditório.

CAPITULO II Das Reclamações

Artigo 11.º (Direito de Apresentar Reclamações)

1. Os Reclamantes, observados os requisitos de admissibilidade adiante definidos e previstos no presente Regulamento, gozam do direito de apresentar ao Provedor as reclamações que considerarem relevantes;

2. O exercício deste direito por parte dos Reclamantes não acarreta qualquer custo ou encargo.

3. Sem prejuízo do disposto no número anterior, ao Reclamante cabe o ónus pela apresentação e acompanhamento da reclamação que entenda formular, não sendo reembolsado de eventuais despesas em que tenha incorrido.

Artigo 12.º
(Forma de Apresentação das Reclamações)

1. As Reclamações dirigidas ao Provedor devem ser apresentadas pelos respectivos Reclamantes por escrito, através de carta ou de outros meios de comunicação disponibilizados pelo Provedor, desde que os mesmos permitam a leitura, impressão, cópia e arquivo dos respectivos documentos;
2. Cabe ao Reclamante apresentar a prova da recepção da Reclamação por parte dos serviços do Provedor;
3. As reclamações devem ser enviadas ao cuidado do Provedor para o endereço e demais dados de contacto constante do Capítulo III, do presente Regulamento.

Artigo 13.º
(Conteúdo das Reclamações Apresentadas)

1. As Reclamações devem ser apresentadas de forma concisa e objectiva e conter as informações relevantes para a sua apreciação por parte do Provedor, devendo incluir, pelo menos, os seguintes elementos:
 - a) Identificação completa do Reclamante (nome completo e número do documento de identificação) e, quando aplicável, do seu representante;
 - b) Dados de contacto do Reclamante e, quando aplicável, da pessoa que o representa;
 - c) Descrição dos factos que motivaram a Reclamação, com identificação dos intervenientes e da data em que os factos ocorreram, quando tal for possível;
 - d) Indicação das circunstâncias que originaram a apresentação da Reclamação ao Provedor, nomeadamente:
 - Ausência de resposta por parte da Reclamada à Reclamação apresentada, no prazo definido por lei;
 - Resposta negativa ou parcialmente negativas por parte da Reclamada às questões suscitadas na Reclamação que lhe foi dirigida.
2. Com a Reclamação dirigida ao Provedor devem ainda ser juntos os elementos de que o Reclamante disponha e considere adequados à prova dos factos por si invocados, bem como a cópia da correspondência previamente trocada com o Serviço de Gestão de Reclamações da Reclamada.

3. O Provedor, sempre que o entender necessário, pode ainda solicitar ao Reclamante a junção de documentos ou a prestação de informações adicionais em relação à Reclamação apresentada.

Artigo 14.º
(Requisitos de Admissibilidade)

1. Sob pena de não aceitação por parte do Provedor, a Reclamação deve cumprir os seguintes requisitos:

- a) Ser apresentada nos termos definidos no presente Regulamento;
- b) Apresentar os dados essenciais à sua apreciação por parte do Provedor;
- c) Ser assinada pelo Reclamante ou seu representante, quando for o caso;
- d) Ser acompanhada da correspondência previamente trocada com o Serviço de Gestão de Reclamações da Reclamada;

2. Quando a Reclamação apresentada não cumprir os requisitos acima previstos, e sempre que tal não se revele impossível, nomeadamente, pela ausência de dados de identificação ou de contacto correctos, o Provedor dará conhecimento de tal facto ao Reclamante, convidando-o a suprir tal omissão no prazo definido na respectiva comunicação, com a indicação de que, caso tal requisito não seja cumprido, a Reclamação será indeferida liminarmente.

Artigo 15.º
(Análise prévia da Reclamação)

1. Qualquer reclamação apresentada ao Provedor é por este objecto de uma apreciação preliminar com vista a determinar se a mesma cumpre os requisitos de admissibilidade previstos no presente Regulamento.

2. As reclamações apresentadas ao Provedor são liminarmente indeferidas quando:

- a) O reclamante, convidado a suprir o incumprimento dos requisitos de admissibilidade, não o faça no prazo para o efeito indicado pelo Provedor;
- b) O seu conteúdo seja qualificado como vexatório ou tenham sido apresentadas manifestamente de ma-fé;
- c) Digam respeito a matérias que sejam da competência de órgãos arbitrais ou judiciais ou quando a matéria objecto das referidas reclamações já tenha sido resolvida por aquelas instâncias;

d) Reiterem Reclamações que já tenham sido apresentadas pelos mesmos Reclamantes em relação à mesma matéria e em relação às quais o Provedor já se tenha pronunciado;

e) Nas demais situações que venham a ser previstas nas normas legais ou regulamentares aplicáveis.

3. Para além das situações referidas no número anterior, o Provedor pode ainda abster-se de dar continuidade à apreciação da Reclamação que lhe for apresentada, sempre que tiver conhecimento de que a matéria objecto da mesma se encontra pendente de resolução de litígio por parte de órgãos arbitrais ou judiciais.

4. O indeferimento liminar da reclamação ou a não apreciação da reclamação, nos termos previstos nos números anteriores, deve ser comunicado pelo Provedor, por escrito e de forma fundamentada, ao Reclamante.

Artigo 16.º
(Comunicação da Reclamação à Reclamada)

1. Verificada a admissibilidade da Reclamação, o Provedor dará, por via do Interlocutor privilegiado para o efeito indicado, conhecimento da mesma à Reclamada para que esta, querendo, se pronuncie em relação à posição assumida e respectiva fundamentação.

2. A Reclamada deverá pronunciar-se no prazo de dez (10) dias contados a partir da data de recepção da comunicação do Provedor.

Artigo 17.º
(Processo)

1. Na instrução das Reclamações, o Provedor deve ter em consideração os princípios da celeridade e do contraditório.

2. Sem prejuízo do disposto no número anterior, o Provedor não fica vinculado a quaisquer formalismos em matéria de gestão e organização dos processos, podendo adoptar os procedimentos que considere apropriados para a instrução processual, desde que não colidam com os direitos ou interesses legítimos das partes;

Artigo 18.º
(Apreciação da Reclamação)

1. O Provedor analisa as reclamações de acordo com critérios de legalidade e equidade, devendo a apreciação ser conclusiva e fundamentada, sob a forma escrita,

incluindo, quanto tal seja o caso, a Recomendação que o Provedor entenda dirigir à Reclamada.

2. A apreciação da Reclamação deve ser feita pelo Provedor no prazo de trinta (30) ou quarenta e cinco (45) dias, consoante as reclamações sejam simples ou se revistam de alguma complexidade, respectivamente, contados a partir da data da sua recepção nos dados de contacto indicados no Capítulo III.

3. O Provedor deve enviar, por escrito e em simultâneo para o Reclamante e para a Reclamada, os resultados da apreciação feita à Reclamação e respectiva fundamentação, incluindo, quando tal seja o caso, a Recomendação que este entenda dirigir à Reclamada.

Artigo 19.º (Recomendações efectuadas à Reclamada)

1. Efectuada a Recomendação nos termos previstos no artigo anterior, a Reclamada informa, por escrito e no prazo de vinte (20) dias a contar da data da sua recepção, o Provedor quanto ao acolhimento ou não da recomendação que lhe foi dirigida;

2. Quando a Recomendação não for acolhida pela Reclamada, o Provedor deve dar, por escrito, conhecimento de tal facto ao Reclamante.

Artigo 20.º (Recurso)

Os actos praticados pelo Provedor no âmbito da apreciação das reclamações apresentadas, não são susceptíveis de recurso judicial e só podem ser objecto de reclamação para o próprio Provedor.

Artigo 21.º (Deveres de divulgação)

1. As Recomendações dirigidas pelo Provedor à Reclamada, na sequência das Reclamações que lhe sejam apresentadas serão, nos termos previstos nas normas legais e regulamentares aplicáveis, objecto de divulgação pública pelo período mínimo de três (3) anos no sítio da internet da Reclamada em www.mondial-assistance.pt;

2. Para o efeito, o Provedor, até ao fim do mês de Janeiro de cada ano, deve remeter ao Instituto de Seguros de Portugal e à Reclamada a informação a divulgar nos termos do número anterior, a qual deve conter, de forma clara e sucinta, os seguintes elementos relativos às Recomendações efectuadas à Reclamada no decurso do ano anterior:

- a) Designação da empresa de Seguros;
- b) Objecto da Recomendação;
- c) Recomendação
- d) Menção do acolhimento ou não acolhimento por parte da Reclamada.

Artigo 22.º
(Colaboração da Reclamada)

1. A Reclamada, com vista a promover a actuação do Provedor, disponibiliza toda a colaboração ao seu alcance, fomentando a criação de condições adequadas ao correcto desempenho das respectivas funções.

2. Para o efeito, a Reclamada compromete-se a:

- a) Nomear e indicar ao Provedor 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;
- c) Assegurar as condições necessárias ao efectivo cumprimento dos deveres a que o Provedor se encontra sujeito.

Artigo 23.º
(Colaboração com o Instituto de Seguros de Portugal)

Sem prejuízo da sua independência e do facto de não se encontrar sujeito à supervisão do Instituto de Seguros de Portugal, o Provedor, sempre que solicitado, deve colaborar com a entidade de supervisão.

Artigo 24.º
(Co-existência com outras Formas de Resolução de Conflitos)

1. A intervenção do Provedor não inibe ou prejudica o direito do Reclamante de recurso aos tribunais ou a mecanismos de resolução extrajudicial de litígios.

2. De igual modo, a intervenção do Provedor na apreciação das Reclamações que lhe sejam apresentadas não suspende o decurso de quaisquer prazos, nomeadamente os de recurso contencioso.

CAPITULO III Dos Contactos

Para efeitos do presente Regulamento, os Reclamantes que pretendam solicitar a intervenção do Provedor do Cliente, deverão dirigir as respectivas Reclamações para:

**Provedoria do Cliente da Mondial Assistance International, AG
A/C Dra. Salomé Luís**

Por correio:

Estrada de Benfica, nº 652 - 3º Dtº
1500-108 Lisboa

Por fax:

217 609 835

Por e-mail:

provedor.cliente@mondial-assistance.pt