

REGULAMENTO PROVEDORIA DO CLIENTE

CAPITULO I - PRINCIPIOS GERAIS

Artigo 1º - Objecto

1- O presente documento tem por objecto definir o estatuto do Provedor do Cliente da **AXA LIFE EUROPE LIMITED – SUCURSAL EM PORTUGAL**, pessoa colectiva n.º 980387493, com sede na Avenida do Mediterrâneo, n.º 1, Parque das Nações, 1990-156 Lisboa e estabelecer o conjunto de normas e procedimentos que, no cumprimento das disposições legais aplicáveis, devem ser observadas pelo Provedor do Cliente no exercício das funções a desenvolver.

2 – Para maior facilidade de leitura do presente Regulamento, as referências ao Provedor do Cliente e Empresa de Seguro, serão adiante efectuadas por Provedor e AXA ALE, respectivamente.

Artigo 2º - Funções e autonomia do Provedor

1 – O Provedor tem como função apreciar as reclamações dos tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, de acordo com os critérios e procedimentos aqui fixados, bem como, em resultado das apreciações realizadas, formular recomendações à AXA ALE, nos termos previstos no Artigo 158º da Lei n.º 147/2015, de 9 de Setembro de 2015 e nas Normas Regulamentares aplicáveis.

2- O Provedor, no exercício das suas funções, actua com total autonomia e independência em relação à AXA ALE.

Artigo 3º - Direito a apresentar Reclamações

1- Os tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, observados os requisitos de admissibilidade definidos no presente Regulamento, gozam do direito de apresentar ao Provedor as reclamações que considerem relevantes.

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.

Artigo 4º - Designação do Provedor

1- A designação do Provedor é da competência do Representante legal da AXA ALE.

2 – A designação deverá ter lugar de entre pessoas singulares de reconhecido prestígio, qualificação, idoneidade e independência e que não se encontre em situação

de conflito de interesses susceptível de afectar a sua isenção de análise ou decisão

3- A AXA ALE deve designar um provedor, o qual não pode ser designado para exercer essa função por outras empresas de seguros, excepto se integrarem o mesmo grupo segurador e com acordo da AXA ALE.

Artigo 5º - Mandato do Provedor

1 – O mandato do Provedor é de seis meses, com renovação automática por iguais períodos.

2 – Qualquer parte poderá denunciar as funções de provedor, com uma antecedência mínima de 45 (quarenta e cinco) dias.

3 - Não existindo renovação do mandato ou este seja revogado, a designação do novo Provedor deve efectuar-se até 30 dias antes do termo do mandato do Provedor cessante, devendo tal facto ser reportado à Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões (ASF) nos dez (10) dias subsequentes ao início do mandato.

4 – A ASF pode determinar a substituição do Provedor, se verificar que este não preenche os requisitos fixados na legislação aplicável e no presente regulamento.

5 – Sem prejuízo no disposto nos números anteriores, o Provedor cessante, será responsável pelo tratamento de todas as reclamações que lhe sejam apresentadas até à data da cessação do mandato, ainda que a apreciação das mesmas ocorra em data posterior.

6- É causa de resolução do mandato do Provedor o incumprimento por parte deste das condições exigidas neste regulamento e na legislação aplicável para o respectivo exercício.

Artigo 6º - Competências e Poderes do Provedor

1 – O provedor, nos termos das normas legais e regulamentares aplicáveis, tem competências para:

a) Receber e apreciar as reclamações que lhe sejam apresentadas pelos tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, relacionadas com actos e omissões praticados pela AXA ALE;

b) Formular as recomendações à AXA ALE que considere oportunas em função do teor e da análise das reclamações que lhe sejam apresentadas.

2 – No exercício das suas funções, o Provedor pode:

a) Solicitar à AXA ALE todas as informações que considere relevantes na apreciação das reclamações;

b) Solicitar à AXA ALE o acesso aos processos e à documentação na posse destas que estejam relacionados com a reclamação apresentada, bem como

qualquer outra documentação da AXA ALE que considere relevante para a apreciação da reclamação.

3 – As competências e poderes do Provedor não são delegáveis.

4 – As recomendações apresentadas pelo Provedor serão dirigidas ao Representante Legal da AXA ALE.

Art.º 7º - Limites de Intervenção

1 -O Provedor tem poderes meramente consultivos, sendo que as apreciações emitidas nos casos concretos poderão ou não ser acatadas pela AXA ALE, não sendo possível anular, revogar ou modificar qualquer acto ou decisão tomada pela AXA ALE.

2 - O provedor divulga, anualmente, as recomendações feitas, bem como a menção da sua adoção ou não pela AXA ALE.

Art.º 8º - Apoio e Colaboração da AXA ALE

1- A AXA ALE, com vista a promover a actuação do Provedor, disponibilizará toda a colaboração ao seu alcance, criando as condições adequadas ao desempenho da sua função.

2- Para o efeito, a AXA ALE compromete-se a :

a) Nomear e indicar ao Provedor um interlocutor privilegiado para a realização dos contactos que este entender necessário;

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;

c) Assegurar as condições necessárias ao efectivo cumprimento dos deveres a que o Provedor se encontra sujeito.

3 – A articulação entre a AXA ALE e o Provedor será realizada, preferencialmente, através de correio electrónico.

Artigo 9º - Colaboração do Provedor com a Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões

Sem prejuízo da sua independência, o Provedor, sempre e se solicitado, deve colaborar com a entidade de supervisão.

Artigo 10º - 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 – A intervenção do Provedor na apreciação de reclamações que lhe sejam dirigidas

não suspende o decurso de quaisquer prazos.

CAPÍTULO II – PROCEDIMENTOS

Art.º 16 - Legitimidade para apresentar Reclamações

A iniciativa para apresentar reclamações ao Provedor é da exclusiva competência dos tomadores dos seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, bem como seus representantes com procuração para o efeito.

Art.º 17 – Elegibilidade das Reclamações

1 – São consideradas elegíveis para efeitos de apreciação pelo Provedor do Cliente as reclamações apresentadas pelos tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, relativamente às quais:

- a) Não tenha sido dada resposta pela empresa de seguros no prazo máximo de 20 dias, ou de 30 dias nos casos que revistam especial complexidade, contados a partir da data da respectiva recepção;
- b) Tendo sido dada resposta nesse prazo, o reclamante discorde do sentido da mesma;

2. Não integram o conceito de reclamação as declarações respeitantes ao processo de negociação contratual, as comunicações inerentes ao processo de regularização de sinistros e eventuais pedidos de informação ou esclarecimento.

Art.º 18 – Requisitos das Reclamações

1 - As reclamações a apreciar pelo Provedor devem ser realizadas por escrito preferencialmente, realizadas através do formulário disponibilizado para o efeito, e enviadas para a sede da AXA ALE, e dirigidas ao Provedor de Cliente, ou, preferencialmente para o correio electrónico Elsa.maria.teixeira@gmail.com.

2 – As reclamações devem, obrigatoriamente, conter os seguintes elementos:

- a) Nome completo do reclamante e/ou do seu representante legal;
- b) Qualidade do reclamante, designadamente de tomador de seguro, segurado, beneficiário ou terceiro lesado, ou de pessoa que o represente e com poderes para o efeito;
- c) Dados de contacto do Reclamante e, se aplicável, da pessoa que o represente;
- 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, excepto se for manifestamente impossível;

f) Data da reclamação;

3 – Cabe ao Provedor, uma vez recebida a reclamação efectuar a triagem da mesma, verificando se esta já foi objecto de apreciação pelo departamento de Gestão de Reclamações.

4 – Caso a reclamação ainda não tenha sido objecto da apreciação prevista no número anterior será encaminhada ao respectivo departamento.

5- Caso já o tenha sido, o Provedor do cliente solicita ao departamento de Gestão de Reclamações a posição que sobre a mesma a empresa de seguros assumiu e respectiva documentação.

Art.º 19 – Recusa da Amissão de Reclamação e Arquivamento da Reclamação

1 – O Provedor deverá recusar a reclamação sempre que:

a) Sejam omitidos dados essenciais que inviabilizem a respectiva gestão e que não tenham sido corrigidos apesar de o reclamante ter sido convidado a supri-los;

b) Se pretenda apresentar uma reclamação relativamente a matéria da competência de órgãos arbitrais ou judiciais ou quando a matéria objecto da reclamação já tenha sido resolvida por aquelas instâncias;

c) Esta reitere reclamações que sejam apresentadas pelo mesmo reclamante em relação à mesma matéria e que já tenham sido objecto de resposta pelo Provedor;

d) A reclamação não tiver sido apresentada de boa-fé ou o respectivo conteúdo for qualificado como vexatório.

2 – Sempre que a reclamação apresentada não inclua os elementos necessários para efeitos a respectiva gestão, o Serviço de Provedoria dará conhecimento desse facto ao reclamante, convidando-o a suprir a omissão, num prazo máximo de 10 dias.

Art.º 20.º - Processo

1 – O Provedor do Cliente AXA ALE comunicará, por escrito, ao Reclamante e à AXA ALE, no prazo máximo de 30 dias, os resultados da apreciação à reclamação e respectiva fundamentação, podendo este prazo ser alargado para 45 dias, em situações de especial complexidade.

2- Nos casos em que a apreciação seja total ou parcialmente favorável ao reclamante, a AXA ALE comunicará ao Provedor, no prazo máximo de 20 dias se aceita acolher o resultado da apreciação efectuada.

3 – O Provedor informará o reclamante, no prazo máximo de 10 dias, por escrito, qual a posição da AXA ALE transmitida nos termos do número anterior.

Art.º 21 – Incompatibilidades e Impedimentos

O Provedor não poderá apreciar reclamações relativamente às quais:

- a) Tenha directa ou indirectamente um interesse na matéria a apreciar;
- b) O reclamante seja seu cônjuge, parente ou afim, em linha directa ou em segundo grau da linha colateral
- c) Tenha tido intervenção na situação objecto da reclamação em qualquer outra qualidade.

Art.º 22- Recomendações

1 – Cabe ao Provedor efectuar as recomendações à AXA ALE que venha a considerar necessárias.

2 – As recomendações devem ser dirigidas ao Representante Legal ou órgão de topo equivalente e não têm carácter vinculativo.

3 – A AXA ALE informará o Provedor do acolhimento ou não das suas recomendações, no prazo máximo de 20 dias a contar da data da respectiva recepção.

4 – Nos termos da norma regulamentar em vigor, o Provedor deverá:

- a) promover a divulgação das recomendações nos sítios electrónicos da AXA ALE e da ASF;
- b) enviar à ASF, até ao final de Janeiro de cada ano, a informação a divulgar relativamente às recomendações efectuadas durante o exercício anterior.

Art.º 23 - Relatório Anual

1 – O Provedor efectuará a divulgação anual das suas actividades através de um relatório contendo a indicação das reclamações recebidas, as diligências efectuadas e as Apreciações proferidas, bem como o acolhimento ou não por parte da AXA ALE e as Recomendações.

2 – Este relatório será enviado à AXA ALE e à Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões.