

Liberty Seguros, Compañía de Seguros y Reaseguros, S.A.

- Sucursal em Portugal

## **PROVEDOR DO CLIENTE**

### **Regulamento de Funcionamento**

#### **Artigo 1.º**

##### **Objeto**

O presente Regulamento define o Estatuto do Provedor do Cliente da Liberty Seguros, Compañía de Seguros y Reaseguros, S.A. – Sucursal em Portugal, bem com os respetivos critérios e procedimentos de funcionamento.

#### **Artigo 2.º**

##### **Funções**

1 – Compete ao Provedor do Cliente apreciar as reclamações que lhe sejam apresentadas pelos tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, desde que não tenham sido resolvidas no âmbito da gestão de reclamações da Liberty Seguros, Compañía de Seguros y Reaseguros, S.A. – Sucursal em Portugal.

2 – Para efeitos do disposto no número anterior, por “Reclamação” entende-se a manifestação de discordância em relação a posição assumida por empresa de seguros 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. Não se inserem no conceito de reclamação as declarações que integram o processo de negociação contratual, as comunicações inerentes ao processo de regularização de sinistros e eventuais pedidos de informação ou esclarecimento.

3 - O Provedor do Cliente tem ainda poderes consultivos e pode apresentar recomendações à Liberty Seguros, Compañía de Seguros y Reaseguros, S.A. – Sucursal em Portugal em resultado da apreciação das reclamações.

4 – Compete também ao Provedor do Cliente:

- a) Receber e verificar o cumprimento dos pressupostos de apresentação de reclamações ao Provedor do Cliente;
- b) Instruir o processo de reclamação e assegurar o diálogo com o reclamante e com a empresa de seguros reclamada;
- c) Analisar as reclamações apresentadas;
- d) Solicitar às empresas de seguros as informações que considerar necessárias, bem como a exibição de documentos que considere convenientes;
- e) Proceder às averiguações que considere necessárias e / ou convenientes, podendo adotar, em matéria de recolha e produção de provas, todos os procedimentos razoáveis;
- f) Efetuar as comunicações a que esteja obrigado nos termos da lei;
- g) Elaborar os relatórios anuais previstos na lei e nos regulamentos;
- h) Divulgar anualmente as recomendações feitas, bem como a menção da sua adoção pelos destinatários.

### **Artigo 3.º**

#### **Mandato**

1 - O Provedor do Cliente será designado pelo Órgão de Administração da Liberty Seguros, Compañía de Seguros y Reaseguros, S.A. – Sucursal em Portugal, de entre pessoas singulares de reconhecido prestígio, qualificação, idoneidade e independência.

2 - O Provedor do Cliente da Liberty Seguros, Compañía de Seguros y Reaseguros, S.A. – Sucursal em Portugal é designado pelo período inicial 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 - Na falta de renovação do mandato, caberá à Liberty Seguros, Compañía de Seguros y Reaseguros, S.A. – Sucursal em Portugal designar novo Provedor do Cliente, reportando tal facto à ASF - Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões, no correspondente prazo legalmente fixado para o efeito.

4 - Para além das causas de cessação das funções de Provedor do Cliente previstas na lei, 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 e obrigações legais e regulamentares do Provedor do Cliente;
- e) Perda dos requisitos exigíveis para o exercício das funções de Provedor do Cliente;
- f) Incompatibilidade superveniente.

## **Artigo 4.º**

### **Incompatibilidades e Impedimentos**

1 - O Provedor do Cliente não poderá ser designado para exercer a função de Provedor por outras empresas de seguros, exceto se integrarem o mesmo grupo segurador da Liberty Seguros, Compañía de Seguros y Reaseguros, S.A. – Sucursal em Portugal.

2 - Para além das incompatibilidades previstas no Artigo 12.º da Norma Regulamentar n.º 10/2009-R de 25 de junho da ASF - Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões, ou de outras previstas na lei, são ainda incompatíveis com a função de Provedor do Cliente as seguintes situações:

- a) O exercício de quaisquer outras funções em outras Companhias de Seguros;
- b) O exercício de funções em empresas de mediação de seguros;
- c) A prestação de serviços de averiguação e / ou peritagem;
- d) O exercício de quaisquer outras funções que, em virtude do respetivo âmbito ou natureza, possam por em causa a idoneidade e independência a que a função de Provedor do Cliente obedece.

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 5.º**

### **Requisitos das Reclamações**

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 Liberty Seguros, Compañía de Seguros y Reaseguros, S.A. – Sucursal em Portugal 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.

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.

3 - As reclamações a apreciar pelo Provedor do Cliente da Liberty Seguros devem ser dirigidas a este, formuladas por escrito, preferencialmente através do formulário especificamente disponibilizado para o efeito no site da Liberty Seguros, Compañía de Seguros y Reaseguros, S.A. – Sucursal em Portugal ([www.libertyseguros.pt](http://www.libertyseguros.pt)), e enviadas por correio, fax ou correio eletrónico, devendo conter necessariamente os seguintes elementos:

- a) Nome completo do reclamante e, caso aplicável, da pessoa que o represente;
- b) 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, se aplicável, da pessoa que o represente;
- d) Número de documento de identificação do reclamante;
- e) Identificação da empresa de seguros reclamada;
- f) Descrição dos factos que motivaram a reclamação, com identificação dos intervenientes e da data em que os factos ocorreram, exceto se for manifestamente impossível;
- g) Data da reclamação.

4 – Juntamente com a reclamação, deverão ainda ser apresentados todos os elementos de prova de que o reclamante disponha, bem como cópia da correspondência previamente trocada com o serviço de gestão de reclamações da Liberty Seguros, Compañía de Seguros y Reaseguros, S.A. – Sucursal em Portugal.

5 – Caso o Provedor do Cliente o considere necessário, poderá solicitar ao reclamante documentos ou informações adicionais, que permitam a cabal apreciação da reclamação.

6 – As reclamações deverão ser enviadas ao cuidado do Provedor do Cliente da Liberty Seguros, Compañía de Seguros y Reaseguros, S.A. – Sucursal em Portugal, para os seguintes endereços:

Comunicação ao Cliente (Gestão de Reclamações)

Morada: Av. D. João II, n.º 11, 5.º, 1998-036 Lisboa

E-mail: [reclamacoes@libertyseguros.pt](mailto:reclamacoes@libertyseguros.pt)

7 – Recebida a reclamação, deverá a mesma ser objeto de triagem, por forma a verificar se a reclamação em causa já foi objeto de apreciação no âmbito da gestão de reclamações da Liberty Seguros, Compañía de Seguros y Reaseguros, S.A. – Sucursal em Portugal.

8 - Caso a reclamação ainda não tenha sido objeto da apreciação prevista no número anterior do presente Artigo, será encaminhada para o serviço de gestão de reclamações da Liberty Seguros, Compañía de Seguros y Reaseguros, S.A. – Sucursal em Portugal.

## **Artigo 6.º**

### **Recusa de admissão de reclamação e arquivamento**

1 – O Provedor do Cliente deverá recusar a reclamação sempre que:

- a) Sejam omitidos dados essenciais que inviabilizem a respetiva 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 que seja da competência de órgãos arbitrais ou judiciais, ou quando a matéria objeto da reclamação já tenha sido resolvida por aquelas instâncias;
- c) A reclamação reitere 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.

2 – Sempre que a reclamação apresentada não inclua os elementos necessários para efeitos da respetiva apreciação, o Provedor do Cliente dará conhecimento desse facto ao reclamante, convidando-o a suprir a omissão.

3 – Das reclamações liminarmente rejeitadas pelo Provedor do Cliente, ou que sejam encaminhadas para os serviços de gestão de reclamações da Liberty Seguros, Compañía de Seguros y Reaseguros, S.A. – Sucursal em Portugal, será dado conhecimento ao reclamante.

4 – Sem prejuízo das informações e comunicações previstas no Artigo 8º. do presente Regulamento, uma reclamação só poderá ser arquivada quando:

- a) Não seja da competência do Provedor do Cliente, nomeadamente por ser estranha à atividade da Liberty Seguros, Compañía de Seguros y Reaseguros, S.A. – Sucursal em Portugal;
- b) Passada a fase da apreciação preliminar, o Provedor do Cliente conclua que não existem elementos bastantes para ser adotado qualquer procedimento;
- c) Se verifiquem os pressupostos da não admissão.

## **Artigo 7.º**

### **Processo**

1 – Na apreciação das reclamações recebidas, o Provedor do Cliente deverá ter em consideração o princípio da celeridade, procurando encontrar soluções consensuais, justas e equitativas para as Partes.

2 – O Provedor do Cliente não se encontra vinculado a quaisquer formalismos em matéria de organização dos processos ou da produção de prova, podendo adotar todos os procedimentos ajustados às circunstâncias que considere apropriados para a instrução processual, desde que não colidam com os direitos ou interesses legítimos das Partes envolvidas.

3 – A reclamação apenas se considera recebida para efeitos de contagem de prazos depois de corretamente instruída.

4 – No âmbito das diligências probatórias, o Provedor do Cliente poderá consultar elementos constantes dos processos e documentação da Liberty Seguros, Compañía de Seguros y Reaseguros, S.A. – Sucursal em Portugal, diretamente relacionados com as reclamações apresentadas, bem como qualquer outra documentação relevante para apreciação das

mesmas, com respeito pelos princípios da proteção de dados pessoais e sempre em estreita articulação com o interlocutor designado pela Liberty Seguros, Compañía de Seguros y Reaseguros, S.A. – Sucursal em Portugal.

5 – O Provedor do Cliente poderá ainda solicitar a colaboração de peritos da Liberty Seguros, Compañía de Seguros y Reaseguros, S.A. – Sucursal em Portugal ou externos, bem como desenvolver diligências que considere adequadas, com vista ao melhor conhecimento dos factos.

6 – A intervenção do Provedor do Cliente não suspende o decurso de quaisquer prazos, nomeadamente os de recurso contencioso.

7 – A apreciação efetuada pelo Provedor do Cliente nos casos concretos não poderá ser invocada em juízo, salvo acordo prévio das Partes.

## **Artigo 8.º**

### **Prazos máximos das informações e comunicações**

1 – O Provedor do Cliente comunica à Liberty Seguros, Compañía de Seguros y Reaseguros, S.A. – Sucursal em Portugal qualquer reclamação que reúna os requisitos previstos no Artigo 5.º do presente Regulamento e que lhe tenha sido dirigida diretamente, no prazo máximo de 5 (cinco) dias.

2 – Caso a Liberty Seguros, Compañía de Seguros y Reaseguros, S.A. – Sucursal em Portugal receba uma reclamação que deva ser apreciada pelo Provedor do Cliente, deverá, no prazo máximo de 5 (cinco) dias, encaminhá-la para este e acompanhá-la da posição tomada e respetiva fundamentação sobre a reclamação em causa.

3 – O Provedor do Cliente comunica ao reclamante, no prazo máximo de 30 (trinta) dias, por escrito, ou por outro meio de comunicação de que fique registo em suporte duradouro, os resultados da apreciação da reclamação e respetiva fundamentação, podendo aquele prazo ser alargado para 45 (quarenta e cinco) dias, nos casos que revistam excecional complexidade.

4 – O Provedor do Cliente comunica, igualmente, à Liberty Seguros, Compañía de Seguros y Reaseguros, S.A. – Sucursal em Portugal, no prazo referido no número anterior, os resultados da apreciação da reclamação.

5 – Nos casos em que a apreciação da reclamação feita pelo Provedor do Cliente seja total ou parcialmente favorável ao reclamante, a Liberty Seguros, Compañía de Seguros y Reaseguros, S.A. – Sucursal em Portugal comunicará ao Provedor do Cliente, no prazo máximo de 10 (dez) dias, se aceita acolher o resultado da apreciação efetuada.

6 – O Provedor do Cliente informa o reclamante, no prazo máximo de 5 (cinco) dias, por escrito ou por outro meio de comunicação de que fique registo em suporte duradouro, qual a posição da Liberty Seguros, Compañía de Seguros y Reaseguros, S.A. – Sucursal em Portugal transmitida nos termos do número anterior.

### **Artigo 9.º**

#### **Recomendações**

1 – Cabe ao Provedor do Cliente efetuar as recomendações à Liberty Seguros, Compañía de Seguros y Reaseguros, S.A. – Sucursal em Portugal que venham a ser consideradas necessárias.

2 – As recomendações devem ser dirigidas ao Conselho de Administração da Liberty Seguros, Compañía de Seguros y Reaseguros, S.A. – Sucursal em Portugal, e não têm carácter vinculativo.

3 – A Liberty Seguros, Compañía de Seguros y Reaseguros, S.A. – Sucursal em Portugal informará o Provedor do Cliente do acolhimento ou não das recomendações por ele efetuadas, no prazo máximo de 20 (vinte) dias, contados a partir da data da respetiva receção.

### **Artigo 10.º**

#### **Mecanismos de articulação entre o Provedor do Cliente e a Liberty Seguros, Compañía de Seguros y Reaseguros, S.A. – Sucursal em Portugal**

A Liberty Seguros, Compañía de Seguros y Reaseguros, S.A. – Sucursal em Portugal disponibilizará ao Provedor do Cliente toda a colaboração que esteja ao seu alcance, com vista à promoção da atuação deste, comprometendo-se nomeadamente a:

- a) Nomear e indicar os seguintes interlocutores privilegiados para a realização dos contactos que sejam necessários, e que são:
  - i. Comunicação ao Cliente (Gestão de Reclamações)



- b) Fornecer ao Provedor do Cliente as informações e documentação relevantes para o exercício das suas funções, ainda que não especificamente solicitadas pelo Provedor do Cliente;
- c) Assegurar as condições necessárias, e que estejam ao alcance da Liberty Seguros, Compañía de Seguros y Reaseguros, S.A. – Sucursal em Portugal, ao efetivo cumprimento dos deveres a que o Provedor do Cliente se encontra obrigado.

## **Artigo 11.º**

### **Dever de Sigilo**

1 - O Provedor do Cliente da Liberty Seguros, Compañía de Seguros y Reaseguros, S.A. – Sucursal em Portugal é obrigado a guardar sigilo em relação a todos os factos e informações de que tome conhecimento no exercício das suas funções, que respeitem à atividade da Liberty Seguros, Compañía de Seguros y Reaseguros, S.A. – Sucursal em Portugal, ou aos reclamantes que a ele se dirijam.

2 - O dever de sigilo mantém-se mesmo após a cessação das funções do Provedor do Cliente, qualquer que seja o motivo da cessação.

3 – O dever de sigilo aplica-se, com as necessárias adaptações, aos colaboradores ou auxiliares do Provedor que, por força dessa condição, tenham acesso às informações *supra* referidas.

## **Artigo 12.º**

### **Relatório Anual**

1 - O Provedor do Cliente da Liberty Seguros, Compañía de Seguros y Reaseguros, S.A. – Sucursal em Portugal efetuará, nos termos legais e regulamentares aplicáveis, a divulgação anual da sua atividade, através de um relatório contendo a indicação das reclamações recebidas, as diligências efetuadas e as recomendações proferidas, assim como a menção do seu acolhimento pela Liberty Seguros, Compañía de Seguros y Reaseguros, S.A. – Sucursal em Portugal.

2 – O relatório referido no número anterior será enviado à Liberty Seguros, Compañía de Seguros y Reaseguros, S.A. – Sucursal em Portugal, bem como à ASF – Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões.

04 de janeiro de 2021