

# **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, adiante abreviadamente designada por “Liberty Seguros”, bem como 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, e conforme requisitos de elegibilidade estabelecidos no presente Regulamento e nos termos da legislação e regulamentação aplicáveis.

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 interpelações para cumprimento de deveres legais ou contratuais, 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, em resultado da apreciação das reclamações.

4 – Compete também ao Provedor do Cliente:

Liberty Seguros, Compañía de Seguros y Reaseguros, S.A., com sede no Paseo de las Doce Estrellas, 4 - 28042 Madrid, em Espanha, atuando através da sua Sucursal em Portugal, localizada na Avenida D. João II, 11 - 8.º, 1998-036 Lisboa, registada na Conservatória do Registo Comercial de Lisboa sob o número único de matrícula e de pessoa coletiva 980 630 495, e na Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões sob o número 1205.

- 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, de entre pessoas singulares de reconhecido prestígio, qualificação, idoneidade e independência.

2 - O Provedor do Cliente da Liberty Seguros 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 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.

2 - Para além das incompatibilidades previstas no Artigo 13.º da Norma Regulamentar n.º 7/2022, de 7 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 pôr 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, ou se verifique qualquer outra circunstância que gere, ou possa gerar, um conflito de interesses que impossibilite uma apreciação isenta do caso concreto por parte do Provedor do Cliente.

4 – O Provedor do Cliente comunicará de imediato à Liberty Seguros quaisquer alterações que possam ter impacto nas condições que levaram à sua nomeação ou exercício da função,

assim que tenha conhecimento das mesmas, ou as possa razoavelmente antecipar, e sempre considerando os prazos legais e regulamentares aplicáveis à alteração da sua nomeação e, bem assim, qualquer potencial situação de conflito de interesses para os efeitos do número anterior.

## **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 no prazo máximo de 20 (vinte) dias úteis 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 úteis 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 ([www.libertyseguros.pt](http://www.libertyseguros.pt)), e enviadas por correio 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.

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 para os seguintes endereços:

Gestão de Reclamações;

Morada: Av. D. João II, n.º 11, 8.º, 1998-036 Lisboa

E-mail: provedor.cliente@libertyseguros.pt ou 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.

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

9 – A apreciação de reclamações pelo Provedor do Cliente não prejudica o direito de recurso aos tribunais ou a mecanismos de resolução extrajudicial de litígios, incluindo os relativos a litígios transfronteiriços.

## **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 num prazo de 20 (vinte) dias úteis a contar de comunicação emitida pelo Provedor do Cliente convidando o reclamante a suprir as omissões;
- b) Se pretenda apresentar uma reclamação relativamente a matéria que seja da competência exclusiva 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 num prazo de 20 (vinte) dias úteis.

3 – Das reclamações liminarmente rejeitadas pelo Provedor do Cliente, ou que sejam encaminhadas para os serviços de gestão de reclamações da Liberty Seguros será dado conhecimento ao reclamante, especificando os motivos da rejeição.

4 – Sempre que tenha conhecimento de que a matéria objeto da reclamação se encontra pendente de resolução de litígio por parte de órgãos arbitrais ou judiciais, o Provedor do Cliente pode abster-se de dar continuidade à respetiva apreciação, informando o reclamante desse facto.

5 – Sem prejuízo das informações e comunicações previstas no Artigo 8.º 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;
- b) Passada a fase da apreciação preliminar, e considerando o disposto no presente Artigo, o Provedor do Cliente conclua que não existem elementos bastantes para ser adotado qualquer procedimento;
- c) Se verifiquem os pressupostos da não admissão, nos termos legais e regulamentares.

## **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, em cumprimento do enquadramento legal, regulamentar e contratual aplicável.

2 – O Provedor do Cliente não se encontra vinculado a quaisquer formalismos específicos 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 e deem cumprimento ao enquadramento legal e regulamentar aplicável.

3 – A reclamação apenas se considera recebida para efeitos de contagem de prazos de análise definitiva e resposta final 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 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.

5 – O Provedor do Cliente poderá ainda solicitar a colaboração de peritos da Liberty Seguros, 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.

## **Artigo 8.º**

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

1 – O Provedor do Cliente comunica à Liberty Seguros 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 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 úteis, por escrito, ou por outro meio de comunicação de que fique registo em suporte duradouro, 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, podendo aquele prazo ser alargado para 45 (quarenta e cinco) dias úteis, nos casos que revistam excecional complexidade.

4 – A resposta ao reclamante deve conter linguagem clara e perceptível, adequando-se ao perfil específico do reclamante.

5 – O Provedor do Cliente comunica, igualmente, à Liberty Seguros no prazo referido no número anterior, os resultados da apreciação da reclamação, incluindo, se for o caso, as recomendações que decida efetuar.

6 – Nos casos em que a apreciação da reclamação feita pelo Provedor do Cliente seja total ou parcialmente favorável ao reclamante, a Liberty Seguros comunicará ao Provedor do Cliente, no prazo máximo de 20 (vinte) dias úteis, o acolhimento ou não das recomendações por ele efetuadas, incluindo a respetiva fundamentação.

7 – 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, preferencialmente digital, qual a posição da Liberty Seguros transmitida nos termos do número anterior, incluindo a fundamentação por esta apresentada.

## **Artigo 9.º**

### **Recomendações**

1 – Cabe ao Provedor do Cliente efetuar as recomendações à Liberty Seguros que venham a ser consideradas necessárias.

2 – As recomendações devem ser dirigidas ao Conselho de Administração da Liberty Seguros e não têm caráter vinculativo.

3 – A Liberty Seguros informará o Provedor do Cliente do acolhimento ou não das recomendações por ele efetuadas, no prazo máximo de 20 (vinte) dias úteis, contados a partir da data da respetiva receção, incluindo a respetiva fundamentação.

## **Artigo 10.º**

### **Mecanismos de articulação entre o Provedor do Cliente e a Liberty Seguros**

A Liberty Seguros 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 o seguinte interlocutor privilegiado para a realização dos contactos que sejam necessários: Gestão de Reclamações - Morada: Av. D. João II, N.º 11 - 8.º 1998-036 Lisboa, E-mail: reclamacoes@libertyseguros.pt, Telefone: 808 243 000;
- b) Fornecer ao Provedor do Cliente as informações e documentação necessária para o exercício das suas funções, ainda que não especificamente solicitadas pelo Provedor do Cliente; e
- c) Assegurar as condições necessárias, e que estejam ao alcance da Liberty Seguros, 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 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 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, cabendo ao Provedor do Cliente assegurar que os mesmos se encontram vinculados a tal sigilo nos mesmos termos em que este se vinculou perante a Liberty Seguros.

## **Artigo 12.º**

### **Relatório Anual – Reporte regular**

1 - O Provedor do Cliente da Liberty Seguros efetuará, nos termos legais e regulamentares aplicáveis, a divulgação anual da sua atividade, através de um relatório contendo a indicação das reclamações recebidas e seu objeto, as diligências efetuadas e as recomendações proferidas, assim como a menção do seu acolhimento pela Liberty Seguros e respetiva fundamentação.

2 – O relatório referido no número anterior será enviado à Liberty Seguros, bem como à ASF – Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões, nos prazos legal e regulamentarmente previstos.

3 – Caso o Provedor do Cliente não haja emitido qualquer recomendação durante o ano a que respeita o reporte regular, deve prestar essa informação à ASF até ao final do mês de janeiro de cada ano ou no prazo legal e regulamentarmente previsto a cada momento.

29 de julho de 2022