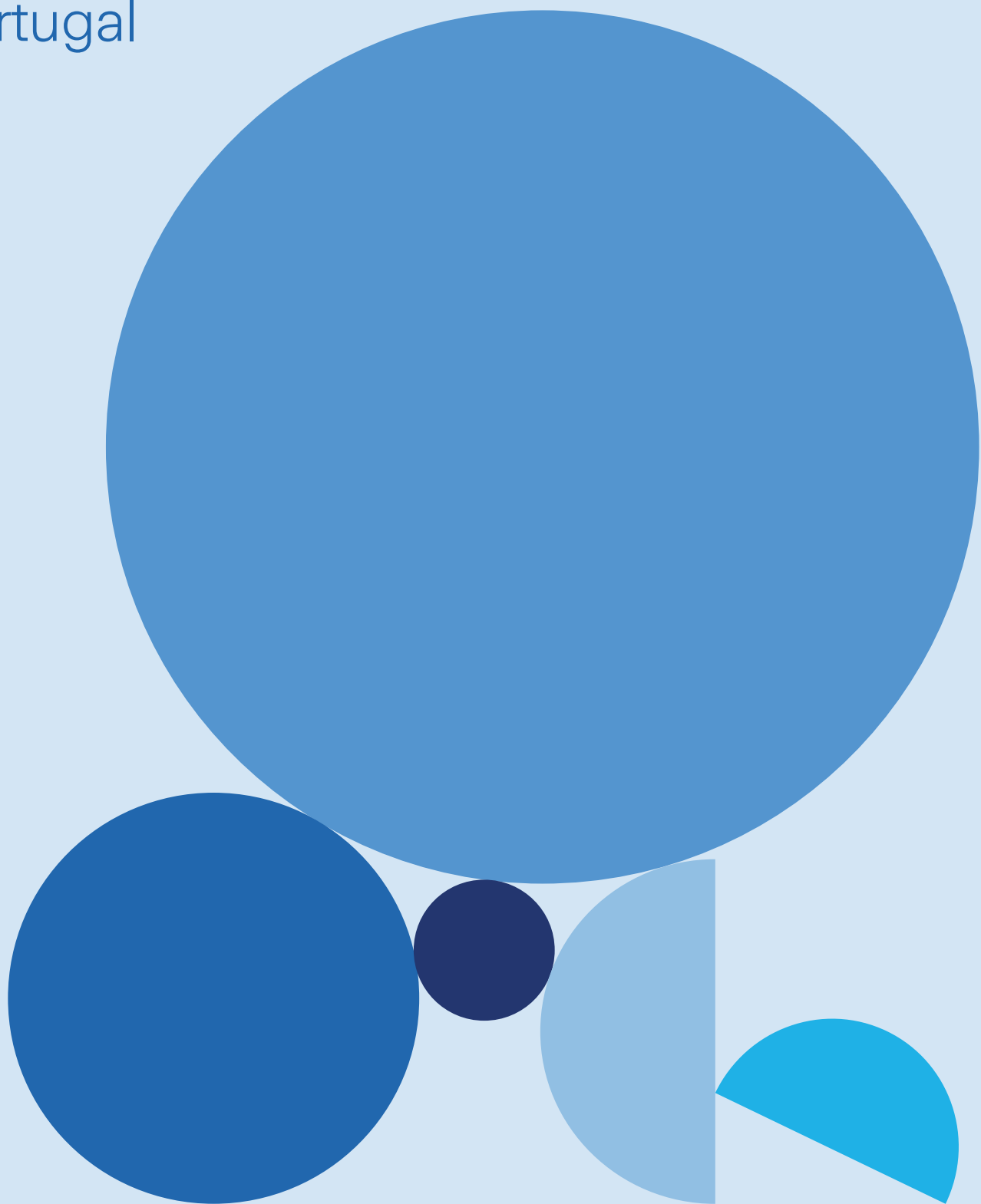


# Regulamento do Provedor do Cliente/Participantes e Beneficiários do Grupo Zurich em Portugal



# Artigo 1º: Provedor do Cliente e Provedor dos Participantes e Beneficiários

1. O Provedor do Cliente da Zurich Insurance Europe AG, Sucursal em Portugal e da Zurich – Companhia de Seguros Vida, S.A. (enquanto empresas de seguros) e o Provedor dos Participantes e Beneficiários para as adesões individuais aos fundos de pensões abertos da Zurich – Companhia de Seguros Vida, S.A. (enquanto entidade gestora de fundos de pensões) são criados por tempo indeterminado e visam a disponibilização de uma solução de resolução dos conflitos referentes aos contratos de seguro e fundos de pensões, nos termos e para os efeitos previstos no artigo 158.º da Lei n.º 147/2015, de 9 setembro, do artigo 141.º da Lei n.º 27/2020, de 23 de julho e, bem assim, nas normas regulamentares aplicáveis.
2. Ao longo do presente Regulamento, o Provedor do Cliente e o Provedor dos Participantes e Beneficiários serão conjuntamente designados por “Provedor”.
3. O Provedor deve ter formação jurídica e idoneidade e competência comprovadas.
4. O Provedor deve guardar sigilo relativamente aos factos de que tome conhecimento no exercício das suas funções, salvo as exceções previstas na lei.
5. A Zurich deve providenciar pela criação das condições necessárias ao bom funcionamento do serviço de Provedoria e garantir a prestação dos apoios adequados para assegurar o bom nível e eficiência das suas funções.

## Artigo 2º: Atribuições

1. O Provedor tem por missão receber e apreciar as reclamações dos tomadores de seguros, segurados, beneficiários e terceiros lesados, no âmbito da atividade seguradora, bem como os associados, contribuintes, participantes e beneficiários, no âmbito da atividade de gestão de fundos de pensões (Clientes) por atos ou omissões da Zurich.
2. O Provedor não tem poderes para revogar, reformar ou converter, ou de qualquer modo alterar as decisões da Zurich, competindo-lhe, no âmbito das suas funções opinar sobre as mesmas e formular recomendações sem carácter vinculativo.
3. A apresentação de reclamações pelos Clientes junto do Provedor não acarreta quaisquer custos ou encargos para o reclamante, bem como quaisquer ónus que não sejam efetivamente indispensáveis para o cumprimento dessa função.

## Artigo 3º: Designação do Provedor

1. O Dr. Miguel Esperança Pina, com domicílio profissional na Rua Castilho 50, 1250-071 Lisboa, é designado Provedor da Zurich.
2. Esta designação mantém-se em vigor até que a Zurich ou o Dr. Miguel Esperança Pina entendam pôr termo à respetiva relação, dando-se, reciprocamente, um pré-aviso, por escrito, de 30 dias.

## Artigo 4º: Âmbito

1. A atuação do Provedor estende-se a todos os ramos de seguro comercializados pela Zurich, abrangendo os conflitos relativos aos contratos de seguro com a empresa, incumbindo-lhe apreciar as reclamações das decisões tomadas no âmbito desses contratos que venham a ser apresentadas por tomadores, segurados, pessoas seguras ou beneficiários dos mesmos, bem como por terceiros lesados.
2. Adicionalmente, a atuação do Provedor estende-se aos fundos de pensões geridos pela Zurich – Companhia de Seguros Vida, S.A., abrangendo os conflitos com a empresa, incumbindo-lhe apreciar as reclamações das decisões tomadas no âmbito desses fundos de pensões que venham a ser apresentadas por associados, contribuintes, participantes ou beneficiários.
3. A intervenção do Provedor apenas pode ser suscitada depois de esgotadas todas as vias internas de resolução do litígio colocadas à disposição do reclamante pela Zurich.

## Artigo 5º: Funções

1. O Provedor tem funções meramente consultivas e pode apresentar recomendações à Zurich em resultado da apreciação de reclamações.
2. Compete ao Provedor:
  - a) Receber e verificar o cumprimento dos pressupostos de apresentação de reclamações, nomeadamente os previstos nos artigos 6º e 7º;
  - b) Instruir o processo de reclamação e assegurar o diálogo com o reclamante e com a Zurich;
  - c) Analisar as reclamações apresentadas;
  - d) Solicitar à Zurich as informações que considerar necessárias, bem como a exibição de documentos que reputar convenientes;
  - e) Proceder a todas as averiguações que considere necessárias ou convenientes, podendo adotar, em matéria de recolha e produção de provas, todos os procedimentos razoáveis;
  - f) Efetuar as comunicações a que está obrigado nos termos da lei;
  - g) Formular quando assim o entenda, recomendações, tendo em conta o teor das respetivas reclamações;
  - h) Elaborar os relatórios anuais previstos na lei e nos regulamentos.

## Artigo 6º: Reclamações Elegíveis

1. São consideradas elegíveis para efeitos de apreciação pelo Provedor as reclamações contra a Zurich apresentadas pelos respetivos Clientes relativamente às quais:
  - a) Não tenha sido dada resposta pela Zurich no prazo máximo de 20 dias, ou de 30 dias nos casos que revistam especial complexidade, contados a partir da data da respetiva receção;
  - 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.

## Artigo 7º: Requisitos das Reclamações

1. As reclamações a apreciar pelo Provedor devem ser dirigidas para o e-mail [miguel.pina.provedor@cmsportugal.com](mailto:miguel.pina.provedor@cmsportugal.com), ou ainda para o domicílio do Provedor.
2. As reclamações têm de ser formuladas por escrito, enviadas por correio, telecópia ou correio eletrónico, e devem conter os seguintes elementos:
  - a) Nome completo do reclamante e, caso aplicável, da pessoa que o represente;
  - b) Qualidade do reclamante, designadamente de tomador de seguros, segurado, beneficiário e terceiro lesado, no âmbito da atividade seguradora, bem como associado, contribuinte, participante e beneficiário, no âmbito da atividade de gestão de fundos de pensões 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 do contrato de seguro ou do fundo de pensões a que se refere a reclamação;
  - 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 apresentação da reclamação junto da Zurich.

3. As reclamações entregues diretamente ao Provedor, que nunca tenham ainda sido apresentadas em primeira instância à Zurich, devem ser por este encaminhadas para a Zurich para efeitos do disposto no número seguinte, competindo ao Provedor informar o reclamante do envio das reclamações para os serviços do segurador.
4. Cabe à Zurich, uma vez recebida a reclamação encaminhar a mesma para o respetivo serviço para que possa, em primeira instância, responder à reclamação.

## Artigo 8º: Recusa de Admissão de Reclamação e Arquivamento da Reclamação

1. O Provedor deve 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) A reclamação tenha por objeto matéria que seja da competência de órgãos arbitrais ou judiciais ou quando a mesma já tenha sido resolvida por aquelas instâncias;
  - c) A reclamação reitere reclamações que tenham sido apresentadas pelo mesmo reclamante em relação à mesma matéria e que já tenham sido objeto de resposta pelo Provedor.
  - 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 gestão, o Provedor dará conhecimento desse facto ao reclamante, convidando-o a suprir a omissão.
3. Das reclamações liminarmente rejeitadas pelo Provedor ou que sejam encaminhadas para a gestão de reclamações da Zurich, por nunca terem ainda sido objeto da sua análise deve ser dado conhecimento aos reclamantes.
4. Sem prejuízo das informações e comunicações previstas no artigo 11º, só pode ser mandada arquivar uma reclamação quando:
  - a) Não seja da competência do Provedor, nomeadamente por ser estranha à atividade seguradora ou de fundos de pensões;
  - b) Se verifiquem os pressupostos da não admissão.

## Artigo 9º: Impedimentos

1. O Provedor não pode apreciar reclamações relativamente às quais:
  - a) Tenha direta ou indiretamente 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 da reclamação em qualquer outra qualidade.

## Artigo 10º: Processo

1. O Provedor deve ter em vista, na apreciação das reclamações recebidas, os princípios da economia e da celeridade, procurando encontrar soluções claras, simples, justas ou equitativas.
2. O Provedor não está 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 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 pode consultar elementos constantes dos processos e documentação existentes na empresa de seguros, diretamente relacionado com as reclamações apresentadas, bem como qualquer outra documentação relevante para a apreciação das mesmas, com respeito pelos princípios da proteção de dados pessoais e sempre em estreita articulação com o interlocutor designado pela Zurich.
5. O Provedor pode solicitar a colaboração de peritos da Zurich ou peritos externos e desenvolver as diligências que considere adequadas com vista ao melhor conhecimento dos casos.
6. A intervenção do Provedor não suspende o decurso de quaisquer prazos judiciais ou outros, qualquer que seja a sua natureza.
7. A apreciação efetuada pelo Provedor nos casos concretos não pode ser invocada em juízo, salvo acordo prévio das partes.

## Artigo 11º: Prazos Máximos das Informações e Comunicações

1. O Provedor comunica ao reclamante, por escrito ou por outro meio de comunicação de que fique registo em suporte duradouro, no prazo de 30 dias, os resultados da apreciação da reclamação e respetiva fundamentação, podendo aquele prazo, em casos de excecional complexidade, ser alargado para 45 dias.
2. O Provedor comunica, igualmente à Zurich no prazo referido no número anterior, o resultado da sua apreciação sobre a reclamação.
3. Nos casos em que a apreciação da reclamação feita pelo Provedor seja total ou parcialmente favorável ao reclamante, a Zurich deve comunicar ao Provedor, no prazo máximo de 10 dias, se aceita, ou não, acolher o resultado da apreciação efetuada.
4. O Provedor informa o reclamante no prazo máximo de 5 dias, por escrito ou por outro meio de comunicação de que fique registo em suporte duradouro, qual a posição da Zurich transmitida nos termos do número anterior.

## Artigo 12º: Recomendações

1. Cabe ao Provedor efetuar as recomendações à Zurich que por ele venham a ser consideradas necessárias.
2. As recomendações acompanham as Apreciações enviadas para o [reclamacoes@zurich.com](mailto:reclamacoes@zurich.com)
3. A Zurich informará o Provedor do acolhimento ou não das recomendações por ele efetuadas, no prazo máximo de 20 dias contados a partir da data da respetiva receção.
4. Cabe ao Provedor informar o cliente, no prazo máximo de 10 dias, contados a partir da data da receção da resposta da Zurich, da decisão desta última de acolher ou não as recomendações efetuadas pelo Provedor.

## Artigo 13º: Relacionamento com a Zurich

1. A Zurich deverá nomear junto do Provedor um interlocutor único e o seu substituto a quem caberá estabelecer todas as ligações entre a empresa de seguros e o Provedor, sem prejuízo do estabelecido no artigo anterior.
2. O interlocutor único deve fornecer ao Provedor todas as informações e documentos relativos à reclamação apresentada que lhe seja solicitada, bem como facilitar os contactos com outros serviços ou colaboradores da Zurich, quando necessários.

## Artigo 14º: Relatório Anual

1. O Provedor deve efetuar a divulgação anual das suas atividades, através de um relatório contendo a indicação das reclamações recebidas, as diligências efetuadas e as recomendações proferidas, bem como a menção da sua adoção ou não pela Zurich.
2. Este relatório será enviado à Zurich e à Autoridade de Supervisão dos Seguros e Fundos de Pensões, até ao final do mês de janeiro de cada ano, tendo por referência o ano imediatamente anterior.