



GRUPO MUTUALISTA EUROPEO  
SEGUROS Y GESTIÓN DE RIESGOS

---

# **REGULAMENTO DO PROVEDOR DO CLIENTE**

**RELYENS MUTUAL INSURANCE**

**SUCURSAL EM ESPANHA**

**(RELYENS)**

## **Artigo 1.º**

### **Objeto**

O presente regulamento define o estatuto, funções, e respetivos procedimentos do Provedor do Cliente da Relyens Mutual Insurance – Sucursal em Espanha (doravante designada por “**RELYENS**” ou “**Seguradora**”), dando cumprimento ao previsto nas disposições legais e regulamentares aplicáveis, nomeadamente ao disposto no artigo 158.º da Lei n.º 147/2015, de 9 de setembro, e ao disposto na Norma Regulamentar n.º 7/2022-R, de 7 de junho, da Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões (doravante designada por “**ASF**”), conforme alterada.

## **Artigo 2.º**

### **Provedor do Cliente**

1. O Provedor do Cliente será um cidadão de reconhecido prestígio, qualificação, idoneidade e independência designado pela RELYENS.
2. O Provedor do Cliente goza de total independência no exercício das suas funções, não podendo ser responsabilizado pelos atos praticados, apreciações e recomendações que apresente e demais opiniões expressas no exercício das suas funções, salvo se se provar que o mesmo agiu com dolo.
3. No exercício das suas funções, organização, estruturação e desenvolvimento dos seus serviços, o Provedor do Cliente atua com plena autonomia e completa isenção relativamente à Seguradora, podendo dispor de uma estrutura própria e de meios técnicos específicos que dele dependam em exclusivo e pelos quais o Provedor do Cliente é o único responsável, procurando, por sua iniciativa, suprir todas as falhas que venham a ocorrer, ao longo do processo de apreciação da reclamação.
4. O Provedor do Cliente goza de plena autonomia quanto à produção de provas, 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 e respeitem os circuitos de comunicação e transmissão de informações acordados com a Seguradora.
5. Para efeitos da colaboração com o Provedor do Cliente, a Seguradora compromete-se a:
  - a) Indicar um interlocutor privilegiado para os contactos com o Provedor do Cliente, comunicando ao Provedor do Cliente a identidade do interlocutor designado;

- b) Fornecer toda a colaboração, informação e a documentação necessária ao desempenho das funções do Provedor do Cliente de forma plena e autónoma;
- c) Assegurar as condições necessárias ao efetivo cumprimento dos deveres do Provedor do Cliente.

### **Artigo 3.º**

#### **Competências do Provedor**

1. Compete ao Provedor do Cliente apreciar as reclamações que lhe sejam apresentadas pelos tomadores do seguro, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, relativamente a atos e omissões praticados pela Seguradora, desde que as mesmas não tenham sido resolvidas no âmbito do sistema interno de gestão de reclamações da RELYENS, tendo em vista encontrar, através de meios informais, as soluções mais adequadas e justas para os casos concretos.
2. Para efeitos do número anterior, compete ao Provedor do Cliente:
  - a) Receber e apreciar as reclamações que lhe sejam apresentadas pelos tomadores do seguro, segurados, beneficiários ou terceiros lesados relacionadas com atos ou omissões praticadas pela Seguradora;
  - b) Promover o diálogo entre a entidade reclamante e a Seguradora sempre que o considere vantajoso para a resolução da reclamação;
  - c) Formular as recomendações à Seguradora que considere oportunas em função do teor e análise das reclamações que lhe sejam apresentadas;
  - d) Cumprir os deveres de comunicação e divulgação previstos na lei.
3. O Provedor do Cliente tem poderes consultivos, pelo a sua intervenção e respetivas decisões não prejudicam o direito de recurso aos tribunais ou a outros mecanismos de resolução extrajudicial de litígios.
4. O Provedor do Cliente não tem poderes para revogar ou, de qualquer outro modo, alterar as decisões da Seguradora.
5. As competências e poderes atribuídos ao Provedor do Cliente não são delegáveis, sem prejuízo de o mesmo poder ser coadjuvado por colaboradores que integrem a estrutura própria referida no número 3 do artigo 2.º do presente regulamento.

## **Artigo 4.º**

### **Nomeação e mandato do Provedor**

1. O Provedor do Cliente da RELYENS é designado pelo seu Conselho de Administração, devendo a designação do Provedor do Cliente recair sobre pessoas que preencham os requisitos referidos no número 1 do artigo 2.º do presente regulamento.
2. O mandato do Provedor do Cliente tem a duração de 1 (um) ano, sendo o mesmo renovado automática e sucessivamente por iguais períodos, desde que o vínculo existente não seja denunciado por nenhuma das partes com a antecedência mínima de 30 (trinta) dias relativamente à data de renovação.
3. Não existindo renovação do mandato, o novo Provedor do Cliente deverá ser designado até 30 (trinta) dias antes do termo do mandato do Provedor do Cliente cessante, devendo tal facto ser comunicado à ASF nos 10 (dez) dias subsequentes ao início do novo mandato.
4. No decurso do mandato, as funções do Provedor do Cliente cessam em caso de renúncia, morte ou impossibilidade física permanente, incompatibilidade superveniente ou incumprimento gravoso e reiterado das obrigações legais e regulamentares inerentes às funções de Provedor do Cliente, incumprimento gravoso e reiterado das obrigações legais e regulamentares inerentes às funções de Provedor do Cliente, bem como dos deveres a que este se encontra vinculado.

## **Artigo 5.º**

### **Incompatibilidades e Impedimentos**

1. O Provedor do Cliente não poderá ser designado para exercer essa função, remunerada ou não, por outras empresas de seguros, exceto se integrarem o mesmo grupo segurador da Seguradora.
2. As funções de Provedor do Cliente não podem ser exercidas por pessoa que se encontre em qualquer situação de conflito de interesses suscetível de afetar a sua isenção de análise ou decisão, designadamente:
  - a) Detenção direta ou indireta, pelo próprio, respetivo cônjuge, pessoa a si unida em união de facto, ou parente em linha reta ou no segundo grau da linha colateral, de participação de, pelo menos, 1% do capital social ou de direito de voto em

empresa de seguros ou entidade que com esta se encontre numa relação estreita ou de controlo ou em mediador de seguros;

- b) Exercício pelo próprio, respetivo cônjuge, pessoa a si unida em união de facto, ou parente em linha reta ou no segundo grau da linha colateral, de funções de membro de órgão de administração, gestão, direção ou gerência de empresa de seguros ou entidade que com esta se encontre numa relação estreita ou de controlo ou em mediador de seguros;
- c) Prestação de serviço distinto do exercício de funções enquanto Provedor do Cliente ou mantenha um contrato de trabalho ou equiparado com empresa de seguros;
- d) Exercício de quaisquer outras funções ou preste serviços à Seguradora, que não estejam integradas na sua função de Provedor do Cliente;
- e) Exercício de funções em empresas de mediação de seguros ou empresas de peritagem;
- f) Exercício, pelo próprio, de atividade profissional em sociedade de profissionais, quando esta sociedade de profissionais, os respetivos sócios, associados ou colaboradores, prestem serviços à empresa de seguros em causa ou a entidade que com esta se encontre numa relação estreita ou de controlo;
- g) Exerça quaisquer funções que, por qualquer razão, possam pôr em causa a independência a que está obrigado como Provedor do Cliente da Seguradora.

3. Ainda que possam ser consideradas elegíveis nos termos do artigo 7.º, 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 por si ou como representante de outra pessoa;
- c) Seja reclamante o seu cônjuge ou algum seu parente ou afim, em linha reta ou em linha colateral, ou quando essas pessoas tenham na reclamação um interesse que lhes permitisse figurar na mesma como reclamante;
- d) Tenha tido intervenção na situação objeto da reclamação em qualquer outra qualidade;

- e) Entenda, seja por que motivo for, que podem colocar em causa a sua isenção e transparência.

### **Artigo 6.º**

#### **Apresentação, forma e requisitos das reclamações**

1. Para efeitos do presente regulamento, considera-se reclamação a manifestação de discordância em relação a posição assumida pela Seguradora ou de insatisfação em relação aos serviços prestados por esta, bem como qualquer alegação de eventual incumprimento, apresentada por tomadores do seguro, segurados, beneficiários ou terceiros lesados.
2. Não se inserem no conceito de reclamação as declarações que integram o processo de negociação contratual, as interpelações para o cumprimento de deveres legais ou contratuais, as comunicações inerentes ao processo de regularização de sinistros e eventuais pedidos de informação ou esclarecimento.
3. As reclamações a apreciar pelo Provedor do Cliente devem ser dirigidas ao mesmo através dos seguintes meios e contactos:
  - a) Por carta dirigida ao Provedor do Cliente da RELYENS, para a morada Avenida da Boavista, 2300, 2.º, 4100-118 Porto, Portugal.
  - b) Por e-mail, para o endereço de correio eletrónico do Provedor do Cliente: [aam@ptcs.pt](mailto:aam@ptcs.pt)
4. As reclamações devem ser apresentadas por escrito, de forma concisa e objetiva, e devem conter, pelo menos, os seguintes elementos:
  - a) Identificação do reclamante ou da pessoa / entidade que o represente (nome completo, número do documento de identificação);
  - b) Qualidade do reclamante, designadamente de tomador do seguro, segurado, beneficiário, terceiro lesado ou de pessoa / entidade que o represente;
  - c) Dados de contacto do reclamante, nomeadamente, morada e contato telefónico e, caso aplicável, da pessoa que o represente;
  - d) Descrição dos factos que motivaram a reclamação, com identificação dos intervenientes e das datas em que os factos ocorreram, exceto se tal for manifestamente impossível;

- e) Data e local da reclamação.
5. A apresentação de reclamações pelos tomadores do seguro, 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.

### **Artigo 7.º**

#### **Elegibilidade das reclamações**

1. Nos termos das disposições legais e regulamentares aplicáveis, são elegíveis para apreciação pelo Provedor do Cliente as reclamações que não tenham sido previamente resolvidas no âmbito da atuação do serviço de gestão de reclamações da RELYENS.
2. Para efeitos do número anterior, considera-se que uma reclamação não foi resolvida no âmbito da atuação do sistema de reclamações da RELYENS quando:
  - a) A reclamação não tenha sido objeto de resposta por parte da RELYENS no prazo de 20 (vinte) dias contados desde a data de receção da reclamação, sem prejuízo de no caso de reclamações que revistam especial complexidade este prazo poderá ser alargado para 30 (trinta) dias.
  - b) A reclamação foi objeto de resposta por parte da RELYENS, mas o reclamante não concorda com o teor da referida resposta.

### **Artigo 8.º**

#### **Recusa de apreciação da reclamação**

1. O Provedor do Cliente pode indeferir liminarmente as reclamações que lhe são apresentadas quando:
  - a) Tenha conhecimento de que a matéria objeto da reclamação se encontra pendente de resolução de litígio por parte de órgãos arbitrais ou judiciais;
  - b) Sejam omitidos elementos essenciais para a apreciação de reclamação, ou quando o reclamante não supra a referida omissão, nos termos do número 2 do artigo 9.º do presente regulamento;



- c) Quando a reclamação reitere reclamações já apresentadas pelo mesmo reclamante em relação à mesma matéria e esta já tenha sido objeto de resposta pelo Provedor do Cliente;
  - d) Quando a reclamação tenha sido manifestamente apresentada de má-fé ou contenha conteúdo vexatório relativamente à RELYENS, aos seus colaboradores ou a terceiros;
  - e) Nas demais situações que venham a ser previstas nas normas legais ou regulamentares aplicáveis.
2. No caso das reclamações que venha a considerar não elegíveis e, como tal, entenda que não deverão ser apreciadas, o Provedor do Cliente deverá dar conhecimento desse facto ao reclamante justificando devidamente a sua decisão.

## **Artigo 9.º**

### **Tramitação da reclamação**

1. Sempre que receba uma reclamação, o Provedor do Cliente poderá solicitar à Seguradora o envio de todos os elementos necessários, para poder proceder à correta apreciação da reclamação.
2. Sempre que a reclamação apresentada não inclua os elementos necessários para efeitos da respetiva gestão, designadamente quando sejam omitidos elementos essenciais para a apreciação da reclamação, o Provedor do Cliente deve dar conhecimento desse facto ao reclamante, convidando-o a suprir a omissão, no prazo de 20 dias úteis a contar dessa comunicação.
3. A comunicação prevista no número anterior deverá ser efetuada em suporte duradouro acessível ao destinatário, preferencialmente digital, num prazo que não exceda cinco dias úteis a contar da data de receção da reclamação.
4. Recebidos todos os elementos, do reclamante e da Seguradora visada, o Provedor aprecia a reclamação, no prazo máximo de 30 dias úteis contados a partir da data da respetiva receção, prorrogando-se o prazo máximo para 45 dias úteis nos casos que revistam especial complexidade.



5. O Provedor do Cliente comunica por escrito ao reclamante, em suporte duradouro acessível ao último, 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.
6. A resposta ao reclamante deve conter linguagem clara e perceptível, adequando-se ao perfil específico do reclamante.

### **Artigo 10.º**

#### **Recomendações**

1. O Provedor do Cliente dispõe do direito de efetuar recomendações de carácter não vinculativo à RELYENS, em função da apreciação das reclamações que recebeu e independentemente do teor da apreciação efetuada.
2. O Provedor do Cliente comunica à Seguradora, as reclamações recebidas e os resultados da respetiva apreciação e fundamentação, incluindo, se for o caso, as recomendações que decida efetuar.
3. Ainda que fora do âmbito da apreciação de uma reclamação em concreto, mas tendo relação com estas, o Provedor do Cliente goza da possibilidade de requerer à Seguradora em causa que lhe forneça os elementos necessários para a formulação de pareceres e recomendações.
4. Sempre que a recomendação efetuada não seja acolhida pela Seguradora, o Provedor do Cliente informa o reclamante em causa, em papel ou qualquer outro suporte duradouro acessível ao último, preferencialmente digital, do não acolhimento pela Seguradora de recomendação que tenha efetuado, bem como da fundamentação por esta apresentada, no prazo de 20 (vinte) dias subsequentes à data de receção da resposta da Seguradora prevista no número 1 do presente artigo.

## Artigo 11.º

### Relatório de atividades

1. As recomendações do Provedor do Cliente dirigidas à Seguradora serão objeto de divulgação pública, pelo período mínimo de 3 (três) anos, nos respetivos sítios da Internet ou no sítio da internet da RELYENS.
2. A Seguradora comunica à ASF, através do Portal ASF residente em [www.asf.com.pt](http://www.asf.com.pt), a hiperligação para o sítio na Internet no qual são divulgadas as recomendações, a fim de a mesma ser inserida no sítio da ASF na Internet.
3. O Provedor do Cliente elaborará, no final de cada ano civil, um relatório de atividades detalhado, relativamente à Seguradora, onde deverá constar:
  - a) O total das reclamações recebidas, incluindo as reclamações não consideradas elegíveis para apreciação;
  - b) Os níveis de serviço verificados na apreciação e resposta às reclamações;
  - c) As diligências e recomendações efetuadas e comunicadas à Seguradora.
  - d) Todos os elementos que entenda serem relevantes para a melhoria contínua da qualidade do serviço prestado aos Clientes da Seguradora.
4. O relatório de atividades deverá ser finalizado e remetido à Seguradora até ao dia 15 de fevereiro de cada ano.
5. Até ao final do mês de janeiro de cada ano, o Provedor do Cliente remeterá à ASF a informação a divulgar nos termos do número 1 do presente artigo, relativamente a cada recomendação apresentada durante o ano anterior, a qual deve conter, de forma clara e sucinta, os seguintes elementos:
  - a) A designação da Seguradora;
  - b) O objeto da recomendação;
  - c) A recomendação; e
  - d) Menção do acolhimento ou não da recomendação por parte da Seguradora visada e respetiva fundamentação.
6. Caso o Provedor do Cliente não haja emitido qualquer recomendação durante o ano, deverá prestar essa informação à ASF no prazo indicado no número anterior.

## Artigo 12.º

### Dever de confidencialidade

1. O Provedor do Cliente obriga-se a manter em absoluta e total confidencialidade todas as informações trocadas ou tratadas no âmbito da sua função com exceção de tudo o que for público e de acesso generalizado, bem como o que se mostre necessário ao cumprimento de obrigações legais e regulamentares e de decisões judiciais ou administrativas.
2. O Provedor do Cliente deverá limitar a divulgação da informação aos respetivos quadros, empregados ou colaboradores no âmbito estritamente necessário ao exercício da sua função sendo integralmente responsável quanto ao cumprimento, por aqueles, dos compromissos ora fixados.
3. O Provedor do Cliente compromete-se a respeitar a legislação aplicável à proteção de dados pessoais, na qualidade de entidade subcontratante, e a não transmitir, utilizar, reproduzir ou divulgar, seja de que forma for, quaisquer dados, incluindo dados pessoais, relativos aos tomadores de seguros, segurados, beneficiários e terceiros lesados a que venha a ter acesso por força do exercício das funções de Provedor do Cliente para outras finalidades que não tenham sido transmitidas expressamente pela RELYENS, exceto se a divulgação da informação pessoal for estritamente necessária para dar cumprimento a obrigações legais e regulamentares ou a decisões judiciais ou administrativas.
4. O disposto nos números anteriores é aplicável aos empregados ou colaboradores que integram a estrutura própria do Provedor do Cliente, referida no número 3 do artigo 2.º do presente regulamento.

Celebrado em Madrid, no dia 02/09/2024, em duplicado, ficando cada Contraente na posse de um exemplar devidamente assinado.

PELA PRIMEIRA CONTRAENTE



O SEGUNDO CONTRAENTE