

# REGULAMENTO DO PROVEDOR DO CLIENTE

## ÍNDICE

|  |   |
|--|---|
| Artigo 1.º - Objeto  | 3 |
| Artigo 2.º - Âmbito e Contactos                                | 3 |
| Artigo 3.º - Qualidades, Incompatibilidades e Impedimentos     | 3 |
| Artigo 4.º - Funções e Deveres                                 | 4 |
| Artigo 5.º - Dever de Colaboração da MAPFRE                    | 5 |
| Artigo 6.º - Condições de Elegibilidade das Reclamações        | 5 |
| Artigo 7.º - Requisitos Mínimos das Reclamações                | 5 |
| Artigo 8.º - Recusa de Admissão e Arquivamento das Reclamações | 6 |
| Artigo 9.º - Prazos de Resposta                                | 6 |
| Artigo 10.º - Recomendações                                    | 7 |
| Artigo 11.º - Relatório Anual                                  | 7 |
| Artigo 12.º - Duração e Cessação do Mandato                    | 8 |
| Artigo 13.º - Responsabilidade e Revisão                       | 8 |
| Artigo 14.º - Divulgação                                       | 8 |
| Artigo 15.º - Entrada em Vigor                                 | 8 |

## REGULAMENTO DO PROVEDOR DO CLIENTE

### Artigo 1.º - Objeto

O presente regulamento consagra as regras que orientam as funções do Provedor do Cliente designado pela MAPFRE Seguros Gerais, S.A., da MAPFRE Seguros de Vida, S.A. e da MAPFRE Santander Portugal – Companhia de Seguros, S.A., adiante designadas conjuntamente por MAPFRE, no que respeita ao tratamento das reclamações que lhe forem apresentadas pelos tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, em cumprimento do disposto na Norma Regulamentar n.º 7/2022-R, de 7 de junho, relativa à Conduta de Mercado e Tratamento de Reclamações, emitida pela Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões (ASF) e no Regime Jurídico de Acesso e Exercício da Atividade Seguradora e Resseguradora, aprovado pela Lei n.º 147/2015, de 9 de setembro, com as correspondentes alterações.

### Artigo 2.º - Âmbito e Contactos

1. A atuação do Provedor do Cliente estende-se a todos os ramos de seguro, incumbindo-lhe apreciar as reclamações que lhe sejam apresentadas por tomadores, segurados, pessoas seguras ou beneficiários dos mesmos, bem como por terceiros lesados, desde que tais reclamações respeitem as condições de elegibilidade definidas no artigo 6.º e os requisitos constantes do artigo 7.º do presente Regulamento.
2. A MAPFRE designou como Provedora do Cliente, à qual devem ser dirigidas as respetivas reclamações:

**Dra. Fátima Ramos Ferreira**

Morada: Rua Lúcio de Azevedo, 23 – 1.º Dto.  
1600-145 Lisboa

E-mail: [provedoriamsq@gmail.com](mailto:provedoriamsq@gmail.com)

Telefone para esclarecimentos: (+351) 213 884 563

### Artigo 3.º - Qualidades, Incompatibilidades e Impedimentos

1. O Provedor do Cliente será uma pessoa singular de reconhecido prestígio, qualificação, idoneidade, isenção e independência que apreciará as reclamações que lhe sejam apresentadas pelos tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, relativas a atos ou omissões da MAPFRE, atuando pela defesa dos seus direitos.
2. O Provedor do Cliente ficará sujeito às causas de incompatibilidade e de impedimento previstas no n.º 3 do artigo 13.º da Norma Regulamentar n.º 7/2002-R, de 7 de junho, não podendo apreciar as reclamações relativamente às quais 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 serviços distintos do exercício de funções enquanto Provedor do Cliente ou existência de um contrato de trabalho ou equiparado com empresas de seguros ou com mediador de seguros;
- d)** 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.

#### **Artigo 4.º - Funções e Deveres**

- 1.** O Provedor do Cliente tem como principal função defender e promover os direitos, garantias e interesses legítimos dos clientes da MAPFRE, garantindo a qualidade de serviços que lhes são prestados.
- 2.** Compete ao Provedor do Cliente receber as reclamações e verificar o cumprimento das condições de elegibilidade e os seus requisitos, bem como solicitar à MAPFRE as informações e os documentos que considere necessários.
- 3.** Compete-lhe, ainda, analisar e apreciar as reclamações e comunicar 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.
- 4.** Na instrução e apreciação das reclamações, o Provedor do Cliente deve respeitar os princípios da celeridade e do contraditório, no sentido de obter soluções consensuais, justas e equitativas para as partes envolvidas.
- 5.** O Provedor do Cliente deve elaborar as comunicações em linguagem clara e perceptível, adequadas ao perfil específico dos reclamantes.
- 6.** O Provedor tem poderes consultivos e pode apresentar recomendações à MAPFRE em resultado da apreciação das reclamações, não tendo poderes para revogar, reformar ou converter, ou de qualquer modo alterar as decisões da empresa de seguros.
- 7.** O Provedor deverá, ainda, elaborar os relatórios anuais nos termos do artigo 11.º deste Regulamento.
- 8.** O Provedor do Cliente deverá cumprir os critérios e procedimentos fixados no presente Regulamento.

### **Artigo 5.º - Dever de Colaboração da MAPFRE**

Sobre a MAPFRE recai um dever especial de colaboração com o Provedor do Cliente, para além de quaisquer outros deveres e obrigações que sobre ele impendem, devendo:

- a) Indicar um interlocutor privilegiado para os contactos com o mesmo, comunicando ao Provedor a identidade do interlocutor designado;
- b) Fornecer a informação e a documentação necessária ao desempenho das funções de Provedor;
- c) Assegurar as condições necessárias ao efetivo cumprimento dos respetivos deveres pelo Provedor.

### **Artigo 6.º - Condições de Elegibilidade das Reclamações**

1. Consideram-se elegíveis para apresentação ao Provedor as reclamações previamente apresentadas à MAPFRE às quais não tenha sido dada resposta no prazo máximo de 20 dias úteis contados a partir da data da respetiva receção (o prazo a considerar é de 30 dias úteis nos casos que revistam especial complexidade), ou quando, tendo sido dada resposta, o reclamante discorde do sentido da mesma.
2. Não integram o conceito de reclamação as declarações que fazem parte do processo de negociação contratual, as interpretações para cumprimento de deveres legais ou contratuais, as comunicações inerentes ao processo de regularização de sinistros e eventuais pedidos de informação ou esclarecimento.

### **Artigo 7.º - Requisitos Mínimos das Reclamações**

1. As reclamações efetuadas pelos tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados e endereçadas ao Provedor devem observar os seguintes requisitos mínimos:
  - a) Apresentação por escrito em suporte duradouro, preferencialmente digital;
  - b) Nome completo do reclamante e, caso aplicável, da pessoa que o represente;
  - c) Qualidade do reclamante, designadamente de tomador de seguro, segurado, beneficiário ou terceiro lesado ou de pessoa que o represente;
  - d) Dados de contacto do reclamante e, se aplicável, da pessoa que o represente;
  - e) Número de documento de identificação do reclamante;
  - f) Identificação da empresa de seguros reclamada;
  - g) Descrição dos factos que motivaram a reclamação, com identificação dos intervenientes e da data em que os factos ocorreram;
  - h) Data e local da reclamação.

2. Caso a reclamação ainda não tenha sido objeto de apreciação pelo serviço interno de gestão de reclamações da MAPFRE será encaminhada para o respetivo serviço. Caso já o tenha sido, a MAPFRE reencaminha a reclamação para o Provedor do Cliente acompanhada, se for o caso, da posição que sobre a mesma assumiu e respetiva fundamentação.

### **Artigo 8.º - Recusa de Admissão e Arquivamento das Reclamações**

1. O Provedor reserva-se no direito de não admitir a reclamação sempre que:
  - a) Sejam omitidos dados essenciais que inviabilizem a respetiva gestão e que não tenham sido devidamente corrigidos no prazo de 20 dias úteis a contar da comunicação referida no n.º 2 do presente artigo;
  - 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 decidida por aquelas instâncias;
  - c) Esta reitere reclamações que sejam apresentadas pelo mesmo reclamante em relação à mesma questão e que já tenham sido objeto de resposta pela entidade a quem são dirigidas;
  - 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 à sua apreciação, o Provedor do Cliente dará conhecimento desse facto ao reclamante, convidando-o a suprir a omissão.
3. 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 nem quaisquer ónus que não sejam efetivamente indispensáveis para o cumprimento dessa função.
4. A apreciação de reclamações pelo Provedor não prejudica o direito de recurso aos tribunais ou a mecanismos de resolução extrajudicial de litígios, incluindo os relativos a litígios transfronteiriços.
5. Sempre que o Provedor do Cliente tenha conhecimento de que a matéria objeto da reclamação se encontra pendente de resolução de litígio por parte de órgãos arbitrais ou judiciais, pode abster-se de dar continuidade à respetiva apreciação, informando o reclamante desse facto.

### **Artigo 9.º - Prazos de Resposta**

A reclamação apresentada ao Provedor obterá resposta 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.

### Artigo 10.º - Recomendações

1. O Provedor do Cliente comunica à MAPFRE, igualmente no prazo referido no artigo anterior, as reclamações recebidas e os resultados da respetiva apreciação e fundamentação, incluindo, se for o caso, as recomendações que decida efetuar.
2. A MAPFRE informa o Provedor do Cliente quanto ao acolhimento ou não das recomendações por ele efetuadas, incluindo a respetiva fundamentação, no prazo máximo de 20 dias úteis, contados a partir da data da receção das mesmas.
3. O Provedor informa o reclamante em causa, no prazo máximo de 10 dias, em suporte duradouro acessível ao último, preferencialmente digital, do não acolhimento pela MAPFRE de recomendação que tenha efetuado, bem como da fundamentação por esta apresentada.
4. As recomendações não têm carácter vinculativo.
5. As recomendações do Provedor do Cliente serão divulgadas no sítio da MAPFRE na Internet em “Informações relevantes para o cliente”.
6. À MAPFRE compete comunicar à Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões, através do Portal da ASF, [www.asf.com.pt](http://www.asf.com.pt), a hiperligação para o sítio da Internet no qual são divulgadas as recomendações, a fim de a mesma ser inserida no sítio da ASF na Internet.
7. As recomendações divulgadas, nos termos dos números anteriores, são conservadas no meio utilizado para a respetiva divulgação por um período mínimo de três anos.

### Artigo 11.º - Relatório Anual

1. O Provedor do Cliente deverá remeter à Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões e à MAPFRE, até ao final do mês de janeiro de cada ano, toda a informação a divulgar relativamente a cada recomendação apresentada durante o ano anterior, a qual deve conter os seguintes elementos:
  - a) Designação da empresa de seguros a que respeita;
  - b) Objeto da recomendação;
  - c) Recomendação;
  - d) Menção do acolhimento ou não pela empresa de seguros e respetiva fundamentação.
2. Caso o Provedor do Cliente não tenha emitido qualquer recomendação durante o ano, remete essa informação à Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões até à data indicada no número anterior.
3. As comunicações previstas nos números anteriores são realizadas através do Portal ASF residente em [www.asf.com.pt](http://www.asf.com.pt).

### **Artigo 12.º - Duração e Cessação do Mandato**

1. O Provedor do Cliente da MAPFRE tem um mandato inicial de um ano, tacitamente renovável por iguais e sucessivos períodos de um ano, salvo denúncia tempestiva por qualquer das partes, mediante pré-aviso dirigido à outra parte, por carta registada com aviso de receção, com a antecedência mínima de 60 dias em relação à data pretendida de cessação.
2. Sem prejuízo da não renovação do respetivo Protocolo de Prestação de Serviços, por denúncia, a cessação de funções do Provedor do Cliente da MAPFRE pode ter lugar por eventuais impossibilidades de natureza subjetiva ou objetiva que possam resultar da atual regulamentação em vigor ou futura, caso em que as funções terminarão de imediato, não obstante a possibilidade de cessão da respetiva posição contratual.

### **Artigo 13.º - Responsabilidade e Revisão**

O presente Regulamento é da responsabilidade da Direção dos Serviços Jurídicos da MAPFRE e será objeto de revisão sempre que novas disposições legais ou regulamentares ou outros motivos justificativos o justifiquem.

### **Artigo 14.º - Divulgação**

1. O presente Regulamento é divulgado de forma eficaz a toda a empresa e encontra-se permanentemente disponível e acessível em meios de divulgação internos, sendo igualmente divulgado junto dos canais de distribuição da MAPFRE.
2. O presente Regulamento é divulgado ao público através dos meios adequados, designadamente mediante disponibilização no sítio da empresa na Internet em “Informações relevantes para o cliente”, podendo ser entregue em suporte papel sempre que solicitado pelos tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados.

### **Artigo 15.º - Entrada em Vigor**

O presente Regulamento entra em vigor em 1 de janeiro de 2025.