

Regulamento do Provedor do Cliente

ACP Mobilidade - Sociedade de Seguros de Assistência, SA.

Artigo 1.º

Objeto do Regulamento

O presente regulamento define o estatuto do Provedor do Cliente da ACP Mobilidade - Sociedade de Seguros de Assistência, SA. (“Sociedade”) e as regras de funcionamento daquele órgão, nos termos previstos na Norma Regulamentar n.º 7/2022 -R, de 7 de junho da Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões.

Artigo 2.º

Funções do Provedor

1. O Provedor do Cliente funciona como uma segunda instância de apreciação das reclamações efetuadas por tomadores de seguros, segurados e/ou beneficiários, à qual os reclamantes podem recorrer sempre que discordem da resposta obtida da Área de Gestão de Reclamações ou desde que aquela área não tenha respondido às reclamações apresentadas, no prazo máximo de 20 (vinte) ou 30 (trinta) dias úteis, respetivamente, consoante a complexidade da reclamação apresentada, após a data da sua apresentação.
2. O Provedor do Cliente pode ainda formular recomendações e apresentá-las ao Conselho de Administração da Sociedade na sequência da análise de reclamações que lhe tenham sido apresentadas por qualquer tomador de seguros, segurados e/ou beneficiários.
3. São funções do Provedor do Cliente:
 - a) Receber as reclamações e verificar a elegibilidade das mesmas, de acordo com o disposto no número um do presente artigo;

- b) Analisar o teor das reclamações apresentadas, solicitando à Sociedade e aos envolvidos todas as informações e elementos que considerar necessários ou meramente convenientes para esse efeito.
- c) Instruir o processo de reclamação e realizar todas as diligências de prova que entender necessárias ou meramente convenientes para esse efeito, incluindo perícias, podendo solicitar ao reclamante e à Sociedade todos os documentos e informações adicionais que considere relevantes para uma cabal apreciação dos fundamentos das reclamações apresentadas;
- d) Realizar as comunicações e os relatórios anuais a que esteja legal ou regulamentarmente obrigado;
- e) Divulgar, anualmente, todas as recomendações que tenha feito, com a menção da sua adoção ou não.

Artigo 3.º

Mandato

1. O Provedor do Cliente será designado pelo Conselho de Administração da Sociedade, de entre pessoas com a qualificação, idoneidade e habilitações adequadas ao exercício daquelas funções, devendo em quaisquer circunstâncias manter uma total independência em relação à Sociedade.
2. O mandato do Provedor do Cliente tem a duração de 1(um) ano, contado da data da sua designação pelo Conselho de Administração da Sociedade, renovando-se por automáticos e sucessivos períodos de 1(um) ano, salvo se a Sociedade ou o Provedor nomeado o denunciarem, por escrito, com uma antecedência mínima de 30 (trinta) dias relativamente à data da renovação do mandato.
3. A designação do Provedor do Cliente será comunicada, pela Sociedade, à Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões, no prazo legalmente fixado para o efeito.
4. Para além de outras causas de cessação das funções do Provedor do Cliente que se encontrem legalmente previstas ou decorram do presente Regulamento, o mandato do Provedor poderá cessar antecipadamente nos seguintes casos:

- a) Morte ou impossibilidade física do Provedor do Cliente nomeado;
- b) Acordo entre as Partes nesse sentido;
- c) Renúncia;
- d) Destituição com fundamento no incumprimento dos deveres e obrigações legais e regulamentares aplicáveis ao Provedor do Cliente
- e) Perda, por qualquer motivo, dos requisitos exigíveis para o exercício das funções de Provedor do Cliente ou verificação de qualquer incompatibilidade superveniente.

Artigo 4.º

Incompatibilidades e Impedimentos

1. As funções de Provedor do Cliente não podem ser exercidas por entidade ou pessoa que se encontre em qualquer situação de conflito de interesses, suscetíveis de afetar a sua isenção de análise ou decisão.
2. Nos termos do número anterior, não poderá, designadamente, exercer as funções de Provedor do Cliente:
 - a) quem tenha sido nomeado para exercer as funções de Provedor ou quaisquer outras funções, independentemente do respetivo vínculo contratual, noutras empresas de seguros ou em empresas de mediação de seguros;
 - b) quem se encontre nalguma das situações previstas no número 3 do Artigo 13.º da Norma Regulamentar n.º 7/2022-R, emitida pela Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões em 7 de junho;
 - c) quem exerça quaisquer funções que pela natureza das mesmas possam por em causa a sua idoneidade e independência.
3. O Provedor do Cliente não poderá apreciar quaisquer reclamações, relativamente às quais:
 - a) Tenha direta ou indiretamente um interesse que afete a sua isenção, objetividade e imparcialidade;
 - b) Seja reclamante ou tenha interesse nas mesmas qualquer parente seu, independentemente do grau;

- c) Seja ele reclamante, a título pessoal ou como representante de outra pessoa;
- d) Tenho tido, a qualquer título, alguma intervenção na situação de facto que deu origem à reclamação.

Artigo 5.º

Reclamações

1. São elegíveis para efeitos de apresentação ao Provedor do Cliente as reclamações que reúnam os requisitos expressamente previstos no número 1 do Art. 2.º do presente Regulamento.
2. A apresentação de reclamações ao Provedor do Cliente é gratuita, não acarretando quaisquer custos ou encargos para o reclamante.
3. A apreciação de reclamações pelo Provedor do Cliente não prejudica o direito de recurso aos tribunais ou a mecanismos de resolução extrajudicial de litígios.
4. Para recorrer ao serviço de provedoria, os reclamantes devem preencher o formulário disponibilizado no sítio eletrónico da Sociedade (<https://assistencia.acp.pt/Livre/documentos/FORMULARIORECLAMACAOexp.pdf>), o qual deverá ser enviado por correio ou correio eletrónico do Provedor do Cliente para os endereços também disponibilizados naquele sítio.
5. Todas as reclamações deverão obrigatoriamente conter as seguintes informações:
 - a) Nome completo do reclamante e, caso aplicável, da pessoa que o represente;
 - b) Referência à 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, caso aplicável, da pessoa que o represente;
 - d) Número de documento de identificação do reclamante;

e) Descrição dos factos que motivaram a reclamação, com identificação dos intervenientes e da data em que os factos ocorreram, exceto se for manifestamente impossível;

f) Data e local da reclamação.

6. Todas as reclamações deverão ser acompanhadas de cópia de toda a documentação de que o reclamante disponha relativamente à situação de facto que lhe deu origem.

7. Sempre que a reclamação apresentada não inclua as informações referidas nos números anteriores, o Provedor do Cliente convidará o reclamante a suprir as omissões detetadas, conferindo-lhe um prazo para tanto.

8. Uma reclamação apenas se considera recebida, para efeitos de contagem de prazos, depois de corretamente instruída, nos termos previstos nos números antecedentes.

Artigo 6.º

Recusa de Reclamações

1. As reclamações apresentadas ao Provedor do Cliente serão recusadas quando:

a) Sejam omitidos dados essenciais que inviabilizem a respetiva gestão e que não tenham sido corrigidos nos termos do número sete do artigo anterior;

b) Se pretenda apresentar uma reclamação, cuja matéria que constitui o seu objeto se encontra pendente de resolução de litígio por parte de órgãos arbitrais ou judiciais ou já tenha sido resolvida por aquelas instâncias;

c) Estas reiterem reclamações que sejam apresentadas pelo mesmo reclamante em relação à mesma matéria e que já tenham sido objeto de resposta anterior;

d) A reclamação não tiver sido apresentada de boa-fé ou o respetivo conteúdo for qualificado como vexatório.

2. Caso uma reclamação deva ser recusada, com fundamento no facto de não ter sido apresentada, em primeira instância, à Área de Gestão de Reclamações, o Provedor do Cliente reencaminhá-la-á para aquela área, dando conhecimento desse facto ao reclamante.

3. Serão arquivadas todas as reclamações que não sejam da competência do Provedor do Cliente, bem como aquelas relativamente às quais este conclua que não existem documentos/elementos bastantes para ser adotado qualquer procedimento.

Artigo 7.º

Prazos

1. O Provedor do Cliente comunica à Sociedade todas as reclamações que receba e que não devam ser rejeitadas ou arquivadas de acordo com o artigo anterior.

2. Caso a Sociedade, por lapso, receba qualquer reclamação dirigida ao Provedor do Cliente, deverá encaminhá-la para este, acompanhada da sua posição relativamente ao teor da mesma.

3. O Provedor do Cliente aprecia as reclamações que lhe sejam apresentadas, comunicando o resultado da sua análise ao reclamante e à Sociedade, por escrito, 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.

4. Caso assim o entenda, o Provedor do Cliente, na comunicação a que se alude no número anterior, poderá formular recomendações à Sociedade. Caso o faça, a Sociedade disporá do prazo de 20 (vinte) dias úteis, a contar da data da receção daquela comunicação, para informar, por escrito, o Provedor do Cliente quanto ao acolhimento ou não das recomendações efetuadas.

5. O Provedor do Cliente informará o reclamante em causa, por escrito ou através de qualquer outro suporte duradouro, do não acolhimento pela

Sociedade de recomendações que tenha efetuado, bem como da fundamentação por esta apresentada.

Artigo 8.º

Mecanismos de Articulação com a Sociedade

A Sociedade colaborará com o Provedor do Cliente para que este possa realizar cabalmente as suas funções e para esse efeito:

- a) Nomeia como interlocutor privilegiado para a realização dos contactos que sejam necessários o colaborador Carlos Godinho (apoio.assistencia@acp.pt).
- b) Praticará todos os atos que se revelem necessários ou meramente convenientes para que o Provedor do Cliente possa cumprir todos os deveres e funções a que se encontra obrigado;
- c) Divulgará as recomendações que sejam feitas pelo Provedor do Cliente no seu sítio eletrónico <https://assistencia.acp.pt>, disponibilizando-as por um período mínimo de 3 (três) anos, contado da data da sua publicação.

Artigo 9.º

Relatório Anual

1. O Provedor do Cliente efetuará, nos termos legais e regulamentares aplicáveis, a divulgação anual da sua atividade, através de um relatório, no qual indicará o número de reclamações recebidas, diligências efetuadas e recomendações, eventualmente, proferidas e seu eventual acolhimento pela Sociedade.
2. O relatório referido no número anterior será enviado à Sociedade, bem como à Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões.
3. Caso o Provedor do Cliente não haja emitido qualquer recomendação durante o ano, deve informar a Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões de tal facto, dando cumprimento ao disposto no número 2 do Artigo 28.º da Norma Regulamentar n.º 7/2022-R, de 7 de junho.



Atualizado a 18 de julho de 2022