

## **REGULAMENTO DO PROVEDOR DO CLIENTE**

### **ARTIGO PRIMEIRO**

#### **(OBJETO)**

O presente Regulamento, adiante apenas “Regulamento”, estabelece o estatuto e princípios adotados pelo Provedor do Cliente da SANITAS S.A de Seguros, Sucursal em Portugal (adiante apenas “BUPA PORTUGAL”), Segurador com sede em Espanha e a atuar em Portugal em regime de Estabelecimento, no quadro do tratamento das Reclamações que lhe sejam dirigidas por Tomadores de Seguros, Segurados, Beneficiários ou Terceiros Lesados, nos termos previstos no artigo 158º da Lei nº 147/2015, de 9 de setembro e na Norma Regulamentar nº 10/2009, de 25 de junho, da Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões, adiante apenas “ASF”.

### **ARTIGO SEGUNDO**

#### **(FUNÇÕES DO PROVEDOR DO CLIENTE)**

- 1- A BUPA PORTUGAL designa, de entre pessoas singulares de reconhecido prestígio, qualificação, idoneidade e independência, o Provedor do Cliente, ao qual os tomadores de seguros, segurados, beneficiários e terceiros lesados podem apresentar reclamações relativas a atos ou omissões daquelas empresas, desde que as mesmas não tenham sido resolvidas no âmbito da gestão de reclamações.
- 2- As funções desempenhadas pelo Provedor do Cliente são a título exclusivo, não podendo o mesmo exercer essa função para outros Seguradores, exceto se integrantes do grupo da SANITAS.
- 3 - Compete ao Provedor do Cliente apreciar as reclamações que lhe sejam apresentadas pelos tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, de acordo com os critérios e procedimentos fixados no presente Regulamento.
- 4- O Provedor do Cliente tem poderes consultivos e pode apresentar recomendações à BUPA PORTUGAL, em resultado da apreciação das reclamações.
- 5- O Provedor do Cliente deve divulgar, anualmente, as recomendações feitas, bem como a menção da sua adoção pelos destinatários.
- 6- As despesas de designação e funcionamento do Provedor do Cliente são da responsabilidade da BUPA PORTUGAL, não podendo ser imputadas ao reclamante.

## **ARTIGO TERCEIRO**

### **(MANDATO)**

1- O Provedor do Cliente é designado pela BUPA PORTUGAL, de entre pessoas que preencham os requisitos indicados no Artigo anterior.

2- O mandato do Provedor do Cliente tem a duração de 1 (um) ano, renovável automaticamente por subsequentes períodos de 1 (um) ano, salvo denúncia por qualquer das partes com antecedência mínima de 60 (sessenta) dias relativamente à data de vencimento.

3- Para além da denúncia indicada no número anterior, aplicar-se-ão ao mandato do Provedor do Cliente as demais formas de cessação legalmente previstas, em especial renúncia, caducidade por morte ou incapacidade, ou resolução por incumprimento das normas aplicáveis às respetivas funções.

## **ARTIGO QUARTO**

### **(INCOMPATIBILIDADES)**

1- As funções de Provedor do Cliente não podem ser exercidas por pessoa singular 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 na BUPA PORTUGAL ou entidade que com esta se encontre numa relação estreita ou de controlo ou em mediador de seguros que exerça atividade relacionada com a BUPA PORTUGAL ou com empresa de seguros que com esta se encontre numa relação estreita ou de controlo;

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 da empresa de seguros em causa ou entidade que com esta se encontre numa relação estreita ou de controlo ou em mediador de seguros que exerça atividade relacionada com a empresa de seguros em causa ou com empresa de seguros que com esta se encontre numa relação estreita ou de controlo;

c) Prestação de serviços distintos do exercício de funções enquanto Provedor do Cliente ou existência de um contrato de trabalho ou equiparado com a empresa de seguros em causa, com entidade que com esta se encontre numa relação estreita ou de controlo ou com mediador de

seguros que exerça atividade relacionada com a BUPA PORTUGAL ou com empresa de seguros que com esta se encontre numa relação estreita ou de controlo;

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 BUPA PORTUGAL ou a entidade que com esta se encontre numa relação estreita ou de controlo.

2- A prestação de serviços de apoio técnico, operacional ou administrativo, de assessoria ou de consultoria para o exercício das funções inerentes ao cargo de Provedor do Cliente deve respeitar o princípio da exclusividade e as garantias de independência relativas ao exercício destas funções, designadamente as previstas no número anterior.

3- A prestação de serviços de apoio técnico, operacional ou administrativo, de assessoria ou de consultoria para o exercício das funções inerentes ao cargo de Provedor do Cliente deve respeitar as garantias de independência relativas ao exercício destas funções, designadamente as previstas no nº 1.

## **ARTIGO QUINTO**

### **(REQUISITOS DAS RECLAMAÇÕES)**

1- Os clientes podem apresentar reclamações junto do Provedor do Cliente, nos termos legais aplicáveis.

2- São consideradas elegíveis para efeitos de apresentação ao Provedor do Cliente nos termos do número anterior as reclamações às quais não tenha sido dada resposta pela BUPA PORTUGAL no prazo máximo de 20 dias úteis contados a partir da data da respetiva receção ou quando, tendo sido dada uma resposta, o reclamante discorde do sentido da mesma, prorrogando-se o prazo máximo para 30 dias úteis nos casos que revistam especial complexidade.

3- A apresentação de reclamações 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.

4- Sempre que a reclamação apresentada não inclua os elementos necessários para efeitos da respetiva gestão, designadamente quando não se concretize o motivo da reclamação, o Provedor do Cliente deve dar conhecimento desse facto ao reclamante, convidando-o a suprir a omissão.

5- A não admissão de reclamações por parte do Provedor do Cliente apenas pode ocorrer quando:

a) Sejam omitidos dados essenciais que inviabilizem a respetiva gestão e que não tenham

sido corrigidos no prazo de 20 dias úteis a contar da comunicação referida no número anterior;

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 se encontre pendente ou já tenha sido decidida por aquelas instâncias, dando neste caso o Provedor do Cliente conhecimento de tal facto ao reclamante;

c) Estas reiterem reclamações que sejam apresentadas pelo mesmo reclamante em relação à mesma questão 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.

6- 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 SEXTO**

### **(APRECIACÃO DAS RECLAMAÇÕES E PRAZOS)**

1- O Provedor do Cliente comunica à BUPA PORTUGAL as reclamações recebidas e os resultados da respetiva apreciação e fundamentação, incluindo, se for o caso, as recomendações que decida efetuar.

2- A BUPA PORTUGAL 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 de receção das mesmas.

3- O Provedor do Cliente informa o reclamante em causa, em suporte duradouro acessível ao último, preferencialmente digital, do não acolhimento pela BUPA PORTUGAL de recomendação que tenha efetuado, bem como da fundamentação por esta apresentada.

4- O Provedor do Cliente aprecia as reclamações que lhe sejam apresentadas pelos clientes, 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 SÉTIMO**

### **(FORMA DE APRESENTAÇÃO DAS RECLAMAÇÕES)**

1- As reclamações ao Provedor do Cliente devem ser apresentadas por escrito, em suporte duradouro, através do e-mail [hugomonteiro-10397p@adv.oa.pt](mailto:hugomonteiro-10397p@adv.oa.pt) ou por carta dirigida ao Provedor do Cliente BUPA PORTUGAL, Dr. Hugo Monteiro, na Rua Nossa Senhora de Fátima, n.º 177, piso 7, 4050-427 Porto.

2- As reclamações ao Provedor do Cliente devem conter as informações relevantes para a respetiva gestão, incluindo, pelo menos, os seguintes elementos:

- a) Nome completo do reclamante e, caso aplicável, da pessoa que o represente;
- b) Referência à qualidade do reclamante, designadamente de tomador do seguro, segurado, beneficiário ou terceiro lesado, ou de pessoa que represente o reclamante;
- c) Dados de contacto do reclamante e, caso aplicável, da pessoa que o represente;
- d) Número do 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.

## **ARTIGO OITAVO**

### **(ARTICULAÇÃO COM O SEGURADOR)**

1- Para efeitos da colaboração com o Provedor do Cliente, a BUPA PORTUGAL deve:

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

2- As recomendações do Provedor do Cliente são divulgadas no sítio da BUPA PORTUGAL.

3- A BUPA PORTUGAL 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.

4- As recomendações divulgadas nos termos dos números anteriores são conservadas no meio utilizado para a respetiva divulgação por um período mínimo de três anos.