

## **PROVEDOR DA SEGURADORA RNA SEGUROS, S.A.**

### REGULAMENTO

#### **Artigo 1º- Finalidade**

A RNA Seguros, S.A. dentro dos princípios de isenção, transparência e eficiência que regem a sua conduta e actividade, a fim de poder dar o mais justo e adequado tratamento às reclamações e/ou queixas dos seus Clientes ou outras entidades, criou a função do Provedor do Cliente, dando, deste modo, cumprimento ao ínsito no artigo 131º-E do Decreto-Lei 94-B/98 de 17 de Abril e na Norma Regulamentar 10/2009-R de 25 de Junho, do Instituto de Seguros de Portugal (agora Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões).

#### **Artigo 2º- Estatuto e Mandato**

2.1. O Provedor do Cliente será um cidadão de comprovada reputação profissional, integridade e independência e será nomeado pelo Conselho de Administração.

2.2. O Provedor do Cliente será nomeado por mandatos de duração anual, renováveis por iguais períodos salvo se alguma das partes o denunciar com 30 dias de antecedência sobre o final do prazo.

#### **Artigo 3º- Incompatibilidades**

3.1. Além das incompatibilidades previstas no no artigo 12º da Norma Regulamentar 10/2009-R do ISP, são ainda incompatíveis com as funções de Provedor do Cliente, as seguintes situações:

- a) O exercício de quaisquer outras funções noutras Companhias de Seguros;
- b) O exercício de funções em empresas de mediação de seguros ou de prestação de serviços de peritagem;
- c) O exercício de funções que, por qualquer razão, possam de algum modo comprometer a sua isenção e independência.

#### **Artigo 4º- Cessação do Mandato**

4.4. De acordo com o previsto no ponto 2.2 do artigo 2º do presente Regulamento, o mandato para a função de Provedor do Cliente do segurador RNA Seguros, S.A. tem

duração anual, contudo, o mesmo pode cessar antes do prazo previsto, nas seguintes situações:

- a) Morte ou impossibilidade física permanente;
- b) Incompatibilidade superveniente;
- c) A pedido expresso do Provedor, desde que com uma antecedência prévia de 30 dias;
- d) Por acordo entre as partes;
- e) Incumprimento gravoso e reiterado das obrigações legais e regulamentares.

## **Artigo 5º- Atribuições**

5.1. Os poderes do Provedor do Cliente são meramente consultivos e as suas decisões revestem o carácter de recomendação, não precludindo, por isso, o direito de recurso aos Tribunais ou a outros mecanismos de resolução extrajudicial de litígios.

5.2. A intervenção do Provedor do Cliente não suspende quaisquer prazos judiciais e as recomendações feitas não poderão ser invocadas em juízo, salvo acordo de ambas as partes.

5.3. O Provedor do Cliente disporá de um interlocutor privilegiado junto da Companhia, colaborador da RNA Seguros, S.A que centralizará todas as reclamações e todos os contactos entre o Provedor e as entidades de supervisão, e que dará resposta, ou intermediará a resposta, às questões que o Provedor possa suscitar sobre uma reclamação que lhe tiver sido apresentada.

5.4. No âmbito do desempenho das suas funções, o Provedor poderá solicitar a consulta de documentação, registos, ficheiros ou arquivos que considere necessário à apreciação da reclamação.

## **Artigo 6º - Funções**

6.1. O Provedor do Cliente tem como funções a apreciação de reclamações de entidades credoras de seguros, nomeadamente, tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, que importem acções ou omissões da RNA Seguros, S.A.

6.2. O Provedor do Cliente deverá pronunciar-se sobre reclamações que já tenham sido abordadas no âmbito do processo de gestão de reclamações da empresa, não estando o reclamante satisfeito com a solução apresentada, bem como reclamações às quais a RNA Seguros, S.A. não tenha dado resposta no prazo previsto no seu regulamento da função autónoma de reclamações.

6.3. Conforme já se referiu, o Provedor do Cliente não tem poderes para revogar ou alterar as decisões da Companhia, cumprindo-lhe apenas fazer recomendações, sem carácter vinculativo, ao Conselho de Administração ou aos diferentes departamentos da empresa.

6.4. O Provedor do Cliente tem ainda poderes para fazer sugestões genéricas à Administração, de melhorias que entenda benéficas nos processos da Companhia, sempre que chegue a tais conclusões no âmbito de qualquer apreciação concreta.

6.5. O Provedor do Cliente pode ser consultado pelo Conselho de Administração sobre qualquer assunto relacionado com as suas atribuições e competências.

## **Artigo 7º - Processo**

7.1. As reclamações a apreciar pelo Provedor do Cliente devem ser enviadas para a RNA Seguros, S.A para a sua morada, ou para a caixa postal do Provedor do Cliente, sendo que os contactos constam do artigo abaixo, e devem obedecer à forma escrita, contendo os seguintes elementos:

- a) Identificação do Reclamante;
- b) Apólice de seguro em causa;
- c) Contrato de seguro;
- d) Meio de contacto escrito;
- e) Fundamentos.

7.2. O Provedor do Cliente deverá contactar os serviços da RNA Seguros, S.A. a quem colocará todas as questões que entenda pertinentes, e às quais aquela deverá dar resposta no prazo de 4 (quatro) dias úteis.

7.3. O Provedor deverá dar a sua resposta ao segurador no prazo máximo de 30 dias após a recepção da reclamação, prorrogável por mais 30 dias em casos de especial e comprovada complexidade. A resposta deve consistir no resultado da sua apreciação, e eventual recomendação sobre a situação em causa.

7.5. O segurador deverá dar a conhecer ao Provedor, no prazo de 20 dias, qual o acolhimento que deu à recomendação por aquele exarada.

7.6. O Provedor do Cliente deverá informar o reclamante da decisão da Companhia prevista no número anterior, no prazo máximo de 15 dias a contar da receção da comunicação efetuada pela RNA Seguros, S.A.

7.7. A apresentação de reclamações junto do Provedor do Cliente não acarretará para os reclamantes qualquer custo ou encargo para os reclamantes, com exceção dos inerentes ao envio das mesmas.

7.8. As reclamações serão sempre merecedoras de apreciação, excepto nas seguintes situações de rejeição liminar:

- a) Sejam manifestamente carecidas de qualquer fundamento;
- b) Sejam de conteúdo vexatório ou manifestamente caracterizadas de má-fé;
- c) Sejam reclamações apresentadas pelo mesmo reclamante e sobre as quais o Provedor do Cliente já se tenha pronunciado;
- d) Não estarem abrangidas pelo âmbito das competências do Provedor do Cliente;
- e) Não respeitarem os requisitos de identificação mínimos descritos no ponto anterior, sendo consideradas, por isso, ineptas.
- f) Não se inserirem no conceito de reclamação as declarações que integram o processo de negociação contratual, as interpelações para cumprimento de deveres legais ou contratuais, as comunicações inerentes ao processo de regularização de sinistros e eventuais pedidos de informação ou de revisão de posição.

### **Artigo 8º - Relatório Anual**

8.1 O Provedor do Cliente elaborará um Relatório Anual até ao final de 31 de Janeiro de cada ano, que deverá conter a informação referente às reclamações recebidas, às diligências por si efetuadas, às recomendações proferidas e ao seu acolhimento ou não pela RNA Seguros, S.A.

8.2 Esse relatório será enviado até à data referida no ponto anterior para a Administração da RNA Seguros, S.A. e para a Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões.

### **Artigo 9º - Dados de Contacto**

Os dados de contacto do Provedor do Cliente da RNA Seguros, S.A. são:

Provedoria do Cliente

Nome e Responsável: Dr. Vítor Guilherme de Matos Filipe

Morada: Alameda Fernão Lopes, 16, 6º Miraflores, 1495-190 MIRAFLORES

1070-101 LISBOA

Endereço electrónico: [provedoria@rnaseguros.com](mailto:provedoria@rnaseguros.com)

Telefone: 21 04192 23