



Regulamento do Provedor do Cliente
Hiscox, S.A., Sucursal em Portugal



1. Finalidade e Âmbito.

Artigo 1. Finalidade.

O presente regulamento tem por objeto definir a estrutura e atividades desenvolvidas pelo Provedor do Cliente nomeado pela HISCOX, S.A., Sucursal em Portugal (doravante, HISCOX), incluindo os requisitos mínimos a observar no processo de tratamento de todas as reclamações dirigidas à HISCOX que são submetidas ao seu Provedor do Cliente.

Artigo 2. Âmbito. Funções do Provedor do Cliente.

O Provedor do Cliente corresponde a uma pessoa singular designada pela HISCOX, mas independente perante esta, que tem como função responder às reclamações apresentadas pelos reclamantes que não tenham sido resolvidas através do procedimento regular de tratamento de reclamações (um segundo nível para apresentar a reclamação).

O Provedor do Cliente tem por finalidade atender e resolver as reclamações apresentadas pelos reclamantes, tanto no que respeita à atuação da seguradora como à dos seus agentes e operadores *bancassurance*, de acordo com o disposto na regulamentação aplicável em vigor.

Artigo 3. Definição de Reclamação.

A definição de 'reclamação' da HISCOX segue a definição estabelecida nas Diretrizes da EIOPA sobre Tratamento de Reclamações por Empresas de Seguros. Uma 'reclamação' é:

“Declaração de insatisfação dirigida a uma empresa de seguros por uma pessoa relativa ao contrato de seguro celebrado ou serviço prestado. O tratamento de reclamações deve ser diferenciado da gestão de sinistros, bem como dos simples pedidos de execução do contrato, de informação ou de esclarecimento.”

Tal declaração de insatisfação pode ser escrita ou verbal, efetuada diretamente ou através de um representante autorizado, e pode ser expressa em relação a qualquer falha ou deficiência da HISCOX em cumprir uma obrigação ou compromisso no âmbito de um determinado contrato de seguro.

Qualquer comentário genérico sobre atrasos ou atenção ineficiente por parte da HISCOX que não se encontre diretamente relacionado com um determinado contrato de seguro deve ser considerado como *feedback* e não como uma reclamação.

Uma reclamação deve, portanto, ser distinguida de:

- a) reclamações relativas a um contrato de seguro com uma empresa de seguros que não seja a HISCOX (por exemplo, a Lloyd's of London),
- b) simples pedidos de celebração do contrato de seguro, esclarecimentos ou informações, e
- c) *feedback* geral (*feedback* negativo ou *feedback* positivo), bem como questões.

Artigo 4. Definição de Reclamante: legitimidade legal para apresentar uma reclamação.

Para efeitos do presente regulamento, e em conformidade com as diretrizes da EIOPA acima referidas, um 'reclamante' é:

“Pessoa suscetível de preencher as condições de elegibilidade para que a sua reclamação seja tida em consideração por uma empresa de seguros, e que tenha apresentado uma reclamação, designadamente um tomador de seguro, um segurado, um beneficiário e, em algumas jurisdições, um terceiro lesado.”

Assim, qualquer tomador de seguro, segurado, beneficiário ou terceiro lesado terá legitimidade legal para apresentar uma reclamação.

Artigo 5. Prazo para responder a reclamações.

De acordo com a Norma Regulamentar n.º 7/2022, o prazo para o Provedor do Cliente responder às reclamações é de 30 dias úteis a contar da receção da reclamação ou da informação adicional, se aplicável; ou 45 dias úteis para casos complexos.

Caso o Provedor do Cliente preveja que não será possível responder à reclamação no prazo de 20 dias, o Provedor do Cliente deve informar o reclamante desse facto no prazo de 5 dias úteis a contar da receção da reclamação e indicar um prazo estimado para a resposta. O Provedor do Cliente deve também manter o reclamante informado sobre as diligências em curso até à resolução da reclamação.

A resposta ao cliente deve incluir o fundamento legal em que o Provedor do Cliente fundamenta a sua decisão.

Artigo 6. Mecanismos de cooperação com a Hiscox: obrigação da seguradora de colaborar com o Provedor do Cliente.

Todas as pessoas e Departamentos da HISCOX têm o dever de prestar ao Provedor do Cliente todas as informações que lhes sejam solicitadas relativamente ao exercício das suas funções. A HISCOX garantirá que os procedimentos previstos para a transmissão da informação requerida pelo Provedor do Cliente respondem aos princípios da celeridade, segurança, eficiência e coordenação.

2. Designação do Provedor do Cliente

Artigo 7. Requisitos

De acordo com a Norma Regulamentar n.º 7/2022, o Provedor do Cliente deve ser uma pessoa com idoneidade comercial e profissional, apto e adequado (com conhecimentos e experiência para o desempenho das funções de Provedor e capaz de comunicar em língua portuguesa com a ASF).

Artigo 8. Designação

O Provedor do Cliente será designado pelo representante legal da HISCOX. Nos termos da Norma Regulamentar n.º 7/2022, a referida nomeação deve ser comunicada à Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões (ASF), acompanhada do *curriculum vitae* do Provedor do Cliente e declaração de inexistência de conflito de interesses. Qualquer alteração destas circunstâncias deve também ser comunicada à ASF.

Artigo 9. Prazo da nomeação

A nomeação do Provedor do Cliente da HISCOX terá a duração de um ano, sendo automaticamente renovada por iguais períodos, salvo decisão em contrário da HISCOX ou do Provedor do Cliente.

Artigo 10. Causas de incompatibilidade e impedimento

São causas de incompatibilidade e impedimento, para além das expressamente previstas na Norma Regulamentar n.º 7/2022:

- Exercer funções comerciais ou operacionais na Hiscox ou em qualquer outra seguradora.
- Não ter nenhum dos requisitos para ser designado como Provedor do Cliente, conforme descrito no artigo 7º ou qualquer lei ou regulamento aplicáveis.

O Provedor do Cliente deve subscrever uma declaração aquando da designação, declarando a inexistência de incompatibilidades e causas de impedimento que o impeçam de exercer as funções de Provedor do Cliente.

Artigo 11. Cessação. Motivos de termo de funções do Provedor do Cliente

O representante legal da Hiscox fará cessar as funções do Provedor do Cliente. As seguintes situações constituem causas de cessação do Provedor do Cliente:

- Incumprimento das condições legais e deveres a que o Provedor do Cliente se encontra obrigado.
- Incurrir em qualquer causa de incompatibilidade ou inelegibilidade.
- Renúncia.
- Reforma.
- Incapacidade laboral absoluta para o exercício da profissão habitual.

3. Procedimento de Tratamento de Reclamações

Artigo 12. Submissão

As reclamações devem ser apresentadas ao Provedor do Cliente, quer por carta dirigida para a morada disponibilizada pelo Provedor do Cliente, quer para o correio eletrónico disponibilizado para o efeito.

A apresentação de uma reclamação não pode acarretar custos ou encargos excessivos para o reclamante.

Artigo 13. Requisitos de uma reclamação: conteúdo mínimo

O processo de tratamento de reclamações começa com um documento escrito apresentado por um reclamante. As reclamações apresentadas pelos clientes devem conter, pelo menos, a seguinte informação:

- Nome completo do reclamante;
- Qualidade ao abrigo da qual o reclamante está a atuar (tomador do seguro, segurado, beneficiário, terceiro, etc.);
- Dados de contato do reclamante;
- Número do documento de identificação do reclamante;
- Descrição dos factos que deram origem à reclamação, incluindo datas;
- Data e local da reclamação.

O reclamante deve anexar à reclamação qualquer prova documental que tenha em seu poder para comprovar os fatos que deram origem à reclamação.

Artigo 14. Processo de Tratamento.

14.1. Aviso de receção

Após a receção, o Provedor do Cliente enviará ao reclamante um aviso por escrito, garantindo antecipadamente que a reclamação foi recebida e está a ser prontamente tratada. De acordo com a Norma Regulamentar n.º 7/2022, o prazo para o Provedor do Cliente acusar a receção da reclamação não pode ser superior a 5 dias úteis a contar da receção da reclamação.

Devem ser mantidos registos da data de receção da reclamação, para efeitos de cálculo do prazo de resolução da reclamação.

De igual modo, o reclamante deve ser assegurado de que será mantido informado sobre quaisquer medidas que estejam a ser tomadas para alcançar a resolução da reclamação.

14.2. Requisito de conclusão

Caso a reclamação apresentada esteja incompleta (por não cumprir o conteúdo mínimo estabelecido neste regulamento), o Provedor do Cliente deve entrar em contato com o reclamante e solicitar que este disponibilize as informações em falta.

Caso a identidade do reclamante não seja suficientemente comprovada, ou os fatos objeto da reclamação não possam ser claramente estabelecidos, o reclamante deverá completar as informações e documentação enviadas

no prazo de vinte dias úteis contados da receção do pedido de esclarecimentos ou informações adicionais (conforme exigido pela Norma Regulamentar n.º 7/2022), com a advertência de que, caso o reclamante não o faça, a reclamação será arquivada sem mais tramitações.

O prazo utilizado pelo reclamante para corrigir os erros acima referidos não será contabilizado no cálculo do prazo de 30 dias úteis (45 no caso de casos complexos) que o Provedor do Cliente dispõe para se pronunciar sobre a reclamação.

Artigo 15. Recusa

O Provedor do Cliente só deve recusar a admissão de reclamação nas seguintes situações:

- O reclamante omitiu informações essenciais, embora a seguradora ou o seu Provedor do Cliente tenham entrado em contato com o reclamante para solicitar tais informações;
- A reclamação refere-se a um tema que diz respeito à competência exclusiva dos tribunais ou a reclamação já foi decidida por um tribunal ou está pendente de decisão judicial;
- A reclamação é apresentada pelo mesmo reclamante em relação a um assunto que já foi respondido pela seguradora;
- A reclamação é apresentada de má-fé ou o seu conteúdo pode ser considerado vexatório.

No caso de o Provedor do Cliente recusar uma reclamação com base nas situações acima referidas, deve comunicar a recusa ao reclamante e fundamentar a sua decisão.

Caso o Provedor do Cliente tome conhecimento de que a reclamação se encontra pendente de resolução de litígio por parte de órgãos arbitrais ou judiciais, poderá abster-se de dar seguimento à reclamação. Se for o caso, deve informar o reclamante em conformidade.

Caso o reclamante fique insatisfeito com a resposta à sua reclamação, o Provedor do Cliente deve informar o reclamante sobre outras opções para resolver o assunto, dando-lhe 10 dias para apresentar alegações. Quando o reclamante apresentar as referidas alegações e se mantiver a recusa do Provedor do Cliente, a decisão final será notificada.

Artigo 16. Pedidos de informação.

No decurso do tratamento das reclamações, o Provedor do Cliente pode solicitar, tanto ao reclamante como aos diferentes departamentos e serviços da HISCOX, todos os dados, esclarecimentos, registos ou elementos de prova que considere relevantes para a sua tomada de decisão.

O Provedor do Cliente conduzirá uma investigação competente, diligente e imparcial relativamente a todas as reclamações recebidas:

- a) analisando todos os fatos relevantes para determinar a melhor maneira de resolver a reclamação,
- b) identificando a raiz do problema e
- c) solicitando mais informações à parte interessada relevante na HISCOX, a fim de avaliar e entender o contexto da reclamação.

Quando se tornar evidente que tal investigação não é possível com base nas informações disponibilizadas, ou quando uma investigação preliminar revelar que é necessária uma investigação mais complexa, o Provedor do Cliente tentará obter qualquer informação adicional necessária para avaliar de forma justa, consistente e imediata o objeto da reclamação.

Artigo 17. Apresentação e desistência da reclamação.

Se, perante a reclamação, a HISCOX regularizar a sua situação perante o reclamante e este ficar satisfeito, a HISCOX deve notificar o Provedor do Cliente comprovando-o documentalmente. Nesse caso, a reclamação será arquivada sem mais providências.

Os reclamantes podem desistir das suas reclamações a qualquer momento. A desistência resultará no encerramento imediato do procedimento de tratamento da reclamação. Nestes casos, a reclamação também será arquivada sem processamento posterior.

Artigo 18. Resolução: Fim do processo de tratamento de reclamações e decisão do Provedor do Cliente.

Uma reclamação é considerada resolvida quando:

- a) a decisão ou ação proposta for aceite pelo reclamante,
- b) a reclamação foi retirada pelo reclamante, ou
- c) se se considerar que a reclamação foi abandonada, ou seja, quando os contactos efetuados ao reclamante ficaram sem resposta durante mais de vinte dias úteis.

A decisão será sempre fundamentada e deverá incluir conclusões claras sobre o pedido feito em cada reclamação, tendo por base as cláusulas contratuais, as regras de transparência e proteção do cliente e normas legais aplicáveis, bem como as boas práticas e costumes na área financeira. Caso a decisão se afaste dos critérios expressos em casos anteriores semelhantes, devem ser apresentados os motivos para tal.

A decisão que ponha termo ao procedimento de tratamento da reclamação deve mencionar expressamente o direito do reclamante, em caso de desacordo com o resultado da decisão, de recorrer para a ASF.

O Provedor do Cliente deve comunicar uma resposta final que aborde adequadamente a reclamação, incluindo um resumo da reclamação, ou uma resposta provisória que justifique o atraso adicional e que indique a estimativa dentro da qual o reclamante poderá esperar receber uma resposta final, informando, também, o reclamante de que forma e para onde deve encaminhar a reclamação para investigação externa se continuar insatisfeito com a resposta.

A resolução final deve ser tomada no prazo de 30 dias úteis a contar da receção da reclamação pelo Provedor do Cliente (este prazo pode ser alargado em casos complexos até 45 dias úteis, se o Provedor do Cliente informar o reclamante no prazo de 5 dias a contar da receção da reclamação).

Ao emitir uma decisão final que não satisfaça totalmente a reclamação do reclamante, a resposta final do Provedor do Cliente deve incluir uma explicação completa da posição da HISCOX sobre a reclamação e definir a opção do reclamante de manter a reclamação através de um recurso externo dirigido à ASF.

A resposta provisória ou final de um reclamante, ou seja, comunicações nas quais um reclamante, nomeadamente,

- a) aceita ou recusa uma proposta que lhe foi feita,
- b) disponibiliza informação que foi solicitada,
- c) solicita informações ou seguimento, ou
- d) retira a sua reclamação,

devem ser devidamente documentadas e arquivadas pelo Provedor do Cliente.

O Provedor do Cliente informará a HISCOX sobre o resultado da reclamação e a sua decisão no prazo de 20 dias úteis, incluindo quaisquer recomendações que o Provedor do Cliente considere convenientes. A HISCOX informará o Provedor do Cliente, no prazo de 20 dias úteis a contar da receção da decisão do Provedor do Cliente, se pretende cumprir ou não as referidas recomendações.

Posteriormente, o Provedor do Cliente informará o reclamante sobre se a HISCOX cumpriu ou não as suas recomendações, incluindo os fundamentos legais em que a HISCOX fundamentou a sua decisão, no prazo de 20 dias úteis a contar da resposta da HISCOX.

4. Relatório Anual do Provedor do Cliente

Artigo 19. Relatório Anual à ASF.

O Provedor do Cliente deverá enviar um Relatório Anual à ASF informando o número de reclamações recebidas e se alguma recomendação foi dirigida à Hiscox. Caso não tenham sido emitidas recomendações, tal referência deve ser incluída no relatório. O referido relatório deverá ser enviado, diretamente pelo Provedor do Cliente à ASF, através do Portal da ASF, e ainda por e-mail com cópia para o representante legal da Hiscox, para o Responsável pelo Tratamento de Reclamações da Hiscox e para o contacto local de Conformidade da Hiscox.

- Representante Legal da Hiscox: patricia.baptista@hiscox.com
- Responsável pelo Tratamento de Reclamações da Hiscox: servico.cliente@hiscox.com
- Contacto Local de Conformidade da Hiscox: joseluis.calvo@hiscox.com

Caso o Provedor do Cliente tenha emitido alguma recomendação, o Responsável pelo Tratamento de Reclamações da Hiscox encaminhará a informação à equipa de Marketing e Comunicação da Hiscox com a instrução específica de divulgação da recomendação no site da Hiscox.

Dados de contacto para apresentação de reclamações.

Provedor do Cliente: José Alves do Carmo

E-mail: jac@avm-advogados.com

Telemóvel: (+351) 919 356 916

Telefone: (+351) 304 501 010

Fax: (+351) 304 501 009

Morada: Edifício Torre de Monsanto, Rua Afonso Praça, 30 – 5, 1495-061 Algés, Portugal