

**REGULAMENTO PROVEDOR DO CLIENTE DE SEGUROS
DA UNA SEGUROS DE VIDA S.A., E DA UNA SEGUROS S.A.**

ARTIGO 1.º- PROVEDOR DO CLIENTE DE SEGUROS

1. O Provedor do Cliente – doravante, Provedor – tem por função a resolução dos conflitos referentes a contratos de seguro, nos termos e para os efeitos previstos no artigo 158.º do Regime Jurídico de Acesso e Exercício da Atividade Seguradora e Resseguradora (RJASR), aprovado pela Lei n.º 147/2015, de 9 de setembro, bem como das normas regulamentares aplicáveis.
2. O Provedor designado pela UNA SEGUROS DE VIDA S.A., e pela UNA SEGUROS S.A. – ambas doravante designadas conjuntamente por UNA SEGUROS – é uma pessoa singular de reconhecido prestígio, qualificação, idoneidade e independência.
3. O Provedor exerce as suas funções em instalações próprias, segregadas dos escritórios da UNA SEGUROS.
4. O Provedor exerce estas funções exclusivamente para a UNA SEGUROS.
5. O Provedor está obrigado a guardar sigilo relativamente aos factos de que tome conhecimento no exercício das suas funções, com ressalva das exceções legalmente previstas.

ARTIGO 2.º- COMPETÊNCIAS

1. Compete ao Provedor receber e apreciar as reclamações que lhe sejam apresentadas pelos tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, por atos ou omissões da UNA SEGUROS.
2. A atuação do Provedor abrange todos os ramos de seguro explorados pela UNA SEGUROS.
3. O Provedor não tem poderes para revogar, reformar ou converter, ou de qualquer modo alterar as decisões da UNA SEGUROS.
4. O Provedor tem poderes consultivos, podendo formular recomendações à UNA SEGUROS em resultado da apreciação das reclamações.
5. O Provedor deve divulgar anualmente as recomendações feitas e referenciar, quando seja o caso, a respetiva adoção pela UNA SEGUROS.

ARTIGO 3.º-CUSTOS E ENCARGOS

1. Os honorários do Provedor são da responsabilidade da UNA SEGUROS.
2. A apresentação de reclamações pelos tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados junto do Provedor do cliente não implica quaisquer custos ou encargos para o reclamante, ou ónus de qualquer tipo, exceto na medida em que sejam efetivamente indispensáveis para o cumprimento dessa função.

ARTIGO 4.º- FUNÇÕES DO PROVEDOR

Compete ao Provedor:

- a) Receber as reclamações que lhe sejam dirigidas;
- b) Verificar o cumprimento dos pressupostos mencionados no artigo 6.º deste Regulamento;
- c) Instruir o processo de reclamação com a documentação que considerar pertinente;
- d) Solicitar à UNA SEGUROS os necessários esclarecimentos e informações, bem como a apresentação de documentos pertinentes, no respeito pelo princípio do contraditório;
- e) Proceder complementarmente às averiguações que considere pertinentes e que se afiguram razoáveis;
- f) Assegurar o diálogo com o reclamante e com a UNA SEGUROS;
- g) Analisar o processo de reclamação devidamente instruído;
- h) Responder ao reclamante;
- i) Formular as recomendações que entenda pertinentes e adequadas, em função do teor das reclamações apreciadas.
- j) Proceder às comunicações a que está vinculado por lei ou norma regulamentar;
- k) Elaborar os relatórios anuais previstos na lei e normas regulamentares aplicáveis.

ARTIGO 5.º-IMPEDIMENTOS

O Provedor não pode apreciar reclamações relativamente a situações:

- a) Em que tenha intervindo, em qualquer qualidade;
- b) Em cuja solução tenha um interesse pessoal direto ou indireto, ou em que o tenha o seu cônjuge ou qualquer parente ou afim, em linha reta ou no segundo grau da linha colateral.

ARTIGO 6.º- PRESSUPOSTOS DAS RECLAMAÇÕES

1. Não constituem reclamações:
 - a) As declarações respeitantes ao processo de negociação contratual;
 - b) As comunicações inerentes ao processo de regularização de sinistros;
 - c) Os pedidos de informação ou esclarecimento.
2. A reclamação terá de ser subscrita pelo tomador do seguro, segurado, beneficiário ou terceiro lesado, ou por procurador de qualquer um deles.
3. A intervenção do Provedor apenas pode ser suscitada depois de esgotadas todas as vias internas de resolução do litígio colocadas à disposição do reclamante pela UNA SEGUROS.
4. Consideram-se esgotadas as vias internas de resolução do litígio nas situações em que o reclamante tenha previamente apresentado reclamação junto da UNA SEGUROS e:
 - a) Não tenha recebido resposta da mesma no prazo máximo de 20 dias (ou de 30 dias nos casos que revistam especial complexidade), contados da data da receção da reclamação; ou
 - b) Tenha recebido resposta no referido prazo mas discorde do sentido da mesma.
5. A intervenção do Provedor não prejudica o direito de recurso aos tribunais ou a mecanismos de resolução extrajudicial de litígios. Porém, a intervenção do Provedor não poderá ser suscitada em questões relativamente às quais tenha já sido instaurado procedimento judicial ou arbitral.

ARTIGO 7.º- REQUISITOS DAS RECLAMAÇÕES

1. As reclamações dirigidas ao Provedor devem ser formuladas por escrito, podendo ser apresentadas presencialmente na sede da UNA SEGUROS ou nas instalações do próprio Provedor, ou enviadas para qualquer destes locais por correio postal ou eletrónico.
2. As reclamações devem conter os seguintes elementos:
 - a) Qualidade do reclamante: tomador de seguro, segurado, beneficiário ou terceiro lesado, ou representante de qualquer um deles (caso em que deverá apresentar cópia da procuração);
 - b) Identificação completa do reclamante (e, se aplicável, do representante): nome completo e número de identificação civil e fiscal;
 - c) Elementos de contacto do reclamante (e, se aplicável, do representante);
 - d) Descrição completa dos factos na origem da reclamação, com identificação das circunstâncias, intervenientes, local e momento de ocorrência;
 - e) Data e assinatura.
3. A UNA SEGUROS disponibiliza no seu sítio da Internet um formulário para cumprimento dos requisitos referidos no n.º anterior.

ARTIGO 8.º- TRIAGEM INICIAL

1. As reclamações que sejam diretamente entregues ao Provedor devem ser por este encaminhadas para a UNA SEGUROS, no prazo de 5 dias, para que esta possa verificar se as mesmas foram já submetidas ao serviço de gestão de reclamações.
2. Quando a UNA SEGUROS receber, diretamente ou através do Provedor, uma reclamação, procederá da seguinte forma:
 - a) Reterá, para análise e tratamento, as reclamações que ainda não tenham sido submetidas ao serviço de gestão de reclamações, informando do facto o Provedor quando a reclamação tenha sido encaminhada por este;
 - b) Reencaminhará as demais para o Provedor, no prazo máximo de 5 dias, acompanhadas de cópia da posição que sobre as mesmas a UNA SEGUROS tenha assumido e a respetiva fundamentação.

ARTIGO 9.º- RECUSA DE ADMISSÃO E ARQUIVAMENTO DA RECLAMAÇÃO

1. Quando a reclamação não respeite os requisitos definidos no n.º 2 do artigo 7.º – incluindo os elementos essenciais à respetiva apreciação – o Provedor convidará o reclamante a suprir a omissão, estabelecendo, para o efeito, um prazo adequado.
2. O Provedor deverá recusar a reclamação nos seguintes casos:
 - a) Quando, tendo sido convidado a suprir dados essenciais, nos termos do n.º anterior, o reclamante não o faça no prazo concedido;
 - b) Quando a matéria concreta sobre que incide a reclamação já tenha sido apreciada e resolvida pelo Provedor;
 - c) Quando a matéria sobre que incide a reclamação já tenha sido resolvida em sede judicial ou arbitral, ou seja da competência de qualquer uma destas instâncias;
 - d) Quando a reclamação seja manifestamente formulada de má fé ou assuma cariz insultuoso ou difamatório.
3. O Provedor informará os reclamantes relativamente à reclamações que sejam por ele liminarmente rejeitadas e arquivadas, ou cuja análise e tratamento caiba ao serviço de gestão de reclamações da UNA SEGUROS.
4. O Provedor determinará o arquivamento de uma reclamação nos seguintes casos:
 - a) Quando não seja da competência do Provedor, nomeadamente por ser estranha à atividade seguradora;
 - b) Quando, após apreciação preliminar, o Provedor conclua que não existem elementos bastantes para ser adotado qualquer procedimento;
 - c) Quando se verificarem os pressupostos da não admissão, referenciados no artigo 6.º, bem como no n.º 2 do presente artigo.

ARTIGO 10.º- TRÂMITES PROCESSUAIS

1. O Provedor não está obrigado a respeitar formalismos processuais ou probatórios, podendo recorrer a quaisquer procedimentos adequados à natureza e às circunstâncias da reclamação, na medida em que não afetem os direitos ou interesses legítimos das partes.
2. Na apreciação de reclamações, o Provedor deverá atuar segundo os princípios:
 - a) Da celeridade, evitando atos desnecessários;
 - b) Do contraditório, não podendo pronunciar-se sobre a reclamação sem se inteirar da posição assumida pela UNA SEGUROS;
 - c) Da justiça, procurando encontrar soluções que, sem prejuízo do enquadramento legal aplicável, se revelem equilibradas face às posições em presença.
3. Para o efeito da contagem dos prazos previstos neste Regulamento, a reclamação apenas se considerará recebida depois de corretamente instruída com os elementos necessários.
4. Nas diligências probatórias a que entenda proceder, o Provedor poderá:
 - a) Consultar dados e documentos pertinentes que se encontrem na UNA SEGUROS;
 - b) Solicitar esclarecimentos aos colaboradores da UNA SEGUROS, em articulação com o interlocutor designado por esta;
 - c) Efetuar, em geral, as diligências que considere adequadas e necessárias, de modo a inteirar-se dos factos.
5. Os prazos legais, designadamente os de prescrição, não se suspendem nem interrompem por efeito da intervenção do Provedor.
6. Exceto em caso de prévio acordo entre as partes, nenhuma delas poderá invocar em juízo a apreciação que o Provedor faça sobre uma reclamação.

ARTIGO 11.º- APRECIÇÃO DA RECLAMAÇÃO

1. No prazo máximo de 30 dias, o Provedor comunica ao reclamante e à UNA SEGUROS, por escrito, a apreciação da reclamação e a fundamentação respetiva.
2. O prazo referido no n.º anterior será de 45 dias quando o grau de complexidade da reclamação o justifique e o Provedor assim decida fundamentadamente.
3. Se a apreciação da reclamação for, total ou parcialmente, favorável ao reclamante, a UNA SEGUROS deverá comunicar ao Provedor, no prazo de 10 dias, se se conforma com aquela apreciação.

4. No prazo de 5 dias, o Provedor informa o reclamante, por escrito, da posição final da UNA SEGUROS transmitida nos termos do número anterior.

ARTIGO 12.º-RECOMENDAÇÕES

1. Cabe ao Provedor dirigir à Administração ou à Comissão Executiva da UNA SEGUROS as recomendações, sem caráter vinculativo, que considere necessárias e pertinentes.
2. No prazo de 30 dias contados da data em que receba uma recomendação, a UNA SEGUROS informará o Provedor sobre o acolhimento ou não da mesma.

ARTIGO 13.º- ARTICULAÇÃO ENTRE O PROVEDOR E A UNA SEGUROS

O Provedor terá como interlocutor na UNA SEGUROS o responsável pelo serviço interno de gestão de reclamações, a quem competirá fornecer-lhe todos os elementos, informações e documentos relativos ao teor da reclamação apresentada, bem como indicação da adoção das recomendações emitidas.

ARTIGO 14.º- RELATÓRIO ANUAL

O Provedor procederá à divulgação anual da atividade por si desenvolvida, elaborando um relatório que incluirá, designadamente, a indicação das reclamações recebidas, das diligências feitas, das recomendações emitidas e da respetiva adoção pela UNA SEGUROS, e que será enviado a esta e à ASF - Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões.

Lisboa

Av. de Berna, 24-D
1069-170 Lisboa

T. (+351) 217 923 100
F. (+351) 217 923 232

UNA SEGUROS S.A.

Contribuinte N.º 502 661 321 | Capital Social € 8.200.000
Matriculado na Conservatória do Registo Comercial de Lisboa

Porto

R. Gonçalo Sampaio 329 – 2.º Dto
4150-367 Porto

T. (+351) 226 072 800
F. (+351) 226 072 828

UNA SEGUROS DE VIDA S.A.

Contribuinte N.º 502 661 313 | Capital Social € 21.830.000
Matriculado na Conservatória do Registo Comercial de Lisboa