

REGULAMENTO DE FUNCIONAMENTO DO PROVEDOR DO CLIENTE
(o que o reclamante necessita saber antes de recorrer ao provedor do cliente)

AEGON SANTANDER PORTUGAL VIDA, COMPANHIA DE SEGUROS DE VIDA, S.A.

E

AEGON SANTANDER PORTUGAL NÃO VIDA, COMPANHIA DE SEGUROS, S.A.
(doravante designadas em conjunto por Aegon Santander Portugal)

Do provedor do cliente

1. O presente regulamento estabelece as regras a observar na apreciação das reclamações que sejam apresentadas ao provedor do cliente por tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados.
2. As funções de provedor do cliente são exercidas por pessoa singular, que não se encontre em qualquer situação do conflito de interesses suscetível de afetar a sua isenção de análise ou decisão, e de forma isenta e independente de quem o designou.
3. O mandato de provedor do cliente é de um ano, podendo ser renovado automaticamente.
4. Para exercer as funções de provedor do cliente da Aegon Santander Portugal designou a pessoa singular cujos contactos estão identificados no Anexo I.
5. Compete ao provedor do cliente receber e apreciar as reclamações que lhe são dirigidas, apresentadas por tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados relativas a anteriores reclamações de atos ou omissões desde que as mesmas não tenham sido resolvidas de forma satisfatória no âmbito dos serviços de gestão interna de reclamações da Aegon Santander Portugal.
6. As reclamações são apreciadas com base nas disposições legais e cláusulas contratuais aplicáveis.
7. O provedor do cliente tem poderes consultivos e em resultado da sua apreciação das reclamações poderá apresentar recomendações à Aegon Santander Portugal.
8. O provedor do cliente só cessará funções no termo do mandato ou cessará antes do termo do mandato nos seguintes casos:
 - a) Morte ou impossibilidade física permanente;
 - b) Perda dos requisitos para o exercício do cargo;
 - c) Por violação grave dos seus deveres;
 - d) Incompatibilidade superveniente;

- e) Renúncia;
 - f) Com a cessação, por qualquer causa, da vigência do Regulamento de Funcionamento do Provedor.
9. Os principais deveres do provedor do cliente são a isenção, independência, legalidade e celeridade.
10. A intervenção do provedor do cliente não prejudica o direito dos reclamantes recorrerem aos tribunais ou a mecanismos de resolução extrajudicial de litígios.
11. O provedor do cliente goza de autonomia na organização e estruturação dos seus serviços, podendo ser auxiliado por uma estrutura própria adequada ao cumprimento das suas funções e que dele depende em exclusivo.
12. A Aegon Santander Portugal disponibiliza um endereço de correio eletrónico com o seu domínio e um apartado postal ao provedor do cliente, de acesso e gestão exclusivos deste, para onde os reclamantes deverão escrever.
13. As comunicações entre o provedor do cliente e a Aegon Santander Portugal são sempre efetivadas através de interlocutor designado por esta.

Incompatibilidades

14. 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 em empresa de seguros ou entidade que com esta se encontre numa relação estreita ou de controlo ou em mediador de seguros;
 - b) Exercício pelo próprio, respetivo cônjuge, pessoa a si unida de facto, ou parente em linha reta ou no segundo grau da linha colateral, de funções de membro do órgão de administração, gestão, direção ou gerência de empresa de seguros ou entidade que com esta se encontre numa relação estreita ou de controlo ou em mediador de seguros.
 - 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 ou com o mediador.

- 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 empresa de seguros em causa ou a entidade que com esta se encontre numa relação estreita ou de controlo.

Da reclamação

15. Têm o direito de apresentar reclamações junto do provedor do cliente os tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados relativas a reclamações anteriormente apresentadas de atos ou omissões às quais não tenha sido dada resposta pela empresa de seguros no prazo máximo de 20 dias contados a partir da respetiva receção ou quando, tendo sido dada resposta neste prazo, o reclamante discorde do sentido da mesma ou não tenham sido resolvidas de forma satisfatória no âmbito dos respetivos serviços de gestão interna de reclamações.
16. Nos casos que revistam especial complexidade, o prazo máximo para a empresa de seguros responder será de 30 dias.
17. Pode constituir objeto de reclamação para o provedor do cliente, sem dependência de qualquer prazo, a não admissão de uma reclamação no âmbito da gestão interna de reclamações.
18. O direito de apresentar reclamações não está sujeito a qualquer prazo de prescrição, mas depende do preenchimento de condições de admissibilidade.
19. A apresentação de reclamações pelos tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados 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.
20. A reclamação é sempre apresentada por escrito para o endereço de correio eletrónico ou postal referido no final e de forma a que seja possível a leitura, impressão ou cópia e conservação.
21. A apresentação das reclamações pelos tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados deve incluir, 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 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, apresentado de forma concisa e objetiva, com clara identificação do motivo da reclamação e das questões concretas sobre as quais solicita que o provedor do cliente se pronuncie e o sentido em que considera que a questão apresentada deve ser resolvida;
- f) Data e local da reclamação.

22. Quando a reclamação apresentada não inclua os elementos necessários para efeitos da respetiva gestão, o provedor do cliente dá conhecimento desse facto ao reclamante convidando-o a suprir a omissão.

Da decisão

23. A processo decisório deve ser processar-se de acordo com os princípios de informalidade, celeridade, de cooperação e do contraditório, quer quanto ao reclamante quer quanto Aegon Santander Portugal.

24. Para decidir, o Provedor pode solicitar à reclamada a prestação de informações ou o envio de cópia de documentos relativos às reclamações que lhes sejam dirigidas.

25. O provedor do cliente aprecia as reclamações que lhe sejam apresentadas no prazo máximo de 30 dias contados a partir da data da respetiva receção, prorrogando-se o prazo máximo para 45 dias nos casos que revistam especial complexidade.

26. Quando a reclamação não contenha as condições de admissibilidade u de apreciação, o prazo referido no número anterior começa a contar da data em que as mesmas sejam supridas pelo reclamante.

27. Sempre que tenha conhecimento de que a matéria objeto da reclamação se encontre pendente de resolução de litígio por parte de órgãos arbitrais ou judiciais, o provedor do cliente pode abster-se de dar continuidade à respetiva apreciação.

28. A decisão referente às reclamações é escrita e conterá a respetiva fundamentação.

29. O provedor do cliente comunica ao reclamante, em suporte duradouro acessível ao último, de preferência digital e usando o mesmo canal de comunicação usado pelo mesmo, os

resultados da apreciação da reclamação e respetiva fundamentação, incluindo, se for o caso, as recomendações que decida efetuar.

30. O provedor do cliente comunica à Aegon Santander Portugal no prazo de 5 dias a reclamação recebida. Tendo em consideração o prazo indicado no ponto 30 comunicará os resultados da apreciação da comunicação e fundamentação, incluindo, se for o caso, as recomendações que decida efetuar.
31. A Aegon Santander Portugal informará o provedor do cliente quanto ao acolhimento ou não das recomendações por ele efetuadas, no prazo máximo de 20 dias contados a partir da data da respetiva receção.
32. O não acatamento da recomendação tem sempre de ser fundamentado.
33. O provedor do cliente informará em 5 dias o reclamante do não acolhimento pela Aegon Santander Portugal da recomendação que tenha efetuado, através de suporte duradouro acessível ao último, de preferência digital e usando o mesmo canal de comunicação pelo mesmo.

Da divulgação

34. Anualmente o provedor do cliente divulgará as recomendações apresentadas e as que foram adotadas.
35. A Aegon Santander Portugal garantirá que as recomendações do provedor do cliente são divulgadas anualmente através de um dos seguintes meios:
 - a) Sítio da empresa de seguros na Internet;
 - b) Sítio da Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões na Internet.

ANEXO I

Identificação e Contactos do Provedor do Cliente

Provedor do Cliente:

- Pedro Jacobetty Vieira

Apartado 002942

Ec Praça Município – Lisboa

1123-001 Lisboa

Correio eletrónico: Provedor.asp@aegonsantander.pt