

Artigo 1.º

Âmbito

Em cumprimento do disposto no Artigo 158.º, n.º 3, do Anexo I, da Lei n.º 147/2015, de 9 de setembro (que aprova o regime jurídico de acesso e exercício da atividade seguradora e resseguradora), pelo presente documento, define-se o estatuto do Provedor do Cliente da Lusitania Vida, Companhia de Seguros, SA (Lusitania Vida), bem como o conjunto de normas e procedimentos que deverão ser observados pelo Provedor no exercício das suas funções.

CAPÍTULO I

Estatuto do Provedor

Artigo 2.º

Funções e Poderes

- 1- Nos termos previstos no Artigo 158.º, n.º 1, do Anexo I, da Lei n.º 147/2015, de 9 de setembro e Artigo 12.º da Norma Regulamentar da Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundo de Pensões (ASF) n.º 2/2013-R, de 22 de janeiro, o Provedor apreciará as reclamações relativas a atos ou omissões praticados pela Lusitania Vida, que lhe sejam apresentadas pelos respetivos tomadores de seguros, segurados, beneficiários e terceiros lesados, desde que as mesmas não tenham sido resolvidas no âmbito da gestão de reclamações do Segurador.
- 2- Para efeitos do número anterior, considera-se «Reclamação», a manifestação de discordância em relação a posição assumida por empresa de seguros ou de insatisfação em relação aos serviços prestados por esta, bem como qualquer alegação de eventual incumprimento, apresentada por tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados. Não se inserem 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 esclarecimento.
- 3- As funções do Provedor do Cliente abrangem todos os setores de atividade da Companhia.
- 4- O Provedor terá, ainda competências para:
 - a) Promover o diálogo entre o reclamante e a Lusitania Vida sempre que o considere benéfico para o desfecho da reclamação;
 - b) Formular as recomendações à Lusitania Vida que considere adequadas em função da reclamação que lhe seja apresentada;

- c) Formular sugestões genéricas ao Órgão de Administração da Lusitania Vida, referentes a melhorias que entenda vantajosas nos processos internos do Segurador, quando chegue a tais conclusões no âmbito de uma apreciação concreta.
- 5- Para os efeitos previstos nos números anteriores, o Provedor pode:
- a) Solicitar à Lusitania Vida a prestação das informações, bem como o acesso aos processos e documentação existentes, que considere relevantes na apreciação das reclamações;
 - b) Procurar obter, em conjunto com a Lusitania Vida, as soluções mais apropriadas à defesa dos reclamantes, relativamente às reclamações apresentadas, quando tal se justifique.
- 6- O Provedor pode ser consultado pelo Órgão de Administração sobre qualquer assunto relacionado com as suas atribuições ou competências.
- 7- As competências e poderes atribuídos ao Provedor não são delegáveis, sem prejuízo do mesmo poder ser coadjuvado, na prática de determinados atos, por auxiliares ao seu serviço, previamente identificados junto da Lusitania Vida.
- 8- Os auxiliares ao serviço do Provedor previstos no número anterior ficarão, com as devidas adaptações, sujeitos ao disposto no presente Estatuto e Regulamento, nomeadamente em matéria de dever de sigilo.
- 9- As recomendações apresentadas pelo Provedor serão dirigidas ao Órgão de Administração da Lusitania Vida.

Artigo 3.º **Designação e mandato**

- 1- O Provedor será designado pelo Órgão de Administração do Segurador, de entre pessoas singulares de reconhecido prestígio, qualificação, idoneidade e independência, iniciando as suas funções na data em que a sua designação for deliberada.
- 2- O Provedor é designado pelo período inicial de um (1) ano, renovável por iguais períodos se nenhuma das partes o denunciar com trinta (30) dias de antecedência em relação à data da sua renovação.
- 3- Não existindo renovação do mandato, a designação do novo Provedor efetuar-se-á até trinta (30) dias antes do termo do mandato do Provedor cessante, devendo tal facto ser reportado à ASF nos dez (10) dias subsequentes ao início do novo mandato.

- 4- Sem prejuízo do disposto nos números anteriores, o Provedor cessante, para além do período pelo qual foi designado, manter-se-á em funções até à designação do seu sucessor, sendo responsável pelo tratamento de todas as reclamações que lhe sejam apresentadas até essa data, ainda que a apreciação das mesmas ocorra posteriormente.
- 5- Para além de outras causas devidamente justificadas e fundamentadas, a cessação antecipada do exercício das funções de Provedor poderá ocorrer nas seguintes situações e mediante apreciação pelo Órgão de Administração do Segurador:
 - a) Acordo entre as partes;
 - b) Renúncia ao cargo;
 - c) Violação grave ou reiterada dos seus deveres e obrigações;
 - d) Perda dos requisitos exigíveis para o exercício das funções;
 - e) Incompatibilidade superveniente;
 - f) Morte, impossibilidade física permanente ou temporária por período superior a sessenta (60) dias.

Artigo 4.º

Incompatibilidades

As funções de Provedor não podem ser exercidas por pessoa que, no decurso do seu mandato, se encontre em qualquer situação de conflito de interesse suscetível de afetar a sua isenção de análise ou decisão nas reclamações que lhe forem apresentadas, nomeadamente:

- a) Ser detentor de participações de, pelo menos, 1% do capital social ou dos direitos de voto da Lusitania Vida ou sociedade que com esta se encontre numa relação de domínio ou de grupo;
- b) Prestar serviço distinto do exercício de funções enquanto Provedor ou manter um contrato de trabalho ou equiparado com a Lusitania Vida;
- c) Exercer funções como Provedor noutros Seguradores que não integrem o grupo segurador da Lusitania Vida;
- d) Prestar serviços ou manter um contrato de trabalho ou equiparado com outro Segurador, empresa de mediação de seguros ou peritagem;
- e) Exercer funções que, de alguma forma, coloquem em causa a independência a que está obrigado enquanto Provedor do Cliente da Lusitania Vida.