



**PROVEDOR DE CLIENTE**  
**AIG EUROPE S.A. – SUCURSAL EM PORTUGAL (AIG)**

**ESTATUTO E REGULAMENTO DE PROCEDIMENTOS APLICÁVEIS**

O presente documento define o estatuto do Provedor do Cliente da AIG Europe S.A. – Sucursal em Portugal e estabelece as normas e procedimentos que devem ser observados no exercício das respetivas funções.

Para melhor entendimento e leitura do presente Estatuto e Regulamento, as referências ao Provedor do Cliente e à AIG Europe S.A. – Sucursal em Portugal, serão adiante efetuadas por “Provedor” e “AIG”, respetivamente.



## Artigo 1º

### Funções e Autonomia do Provedor

1. Compete ao Provedor apreciar as reclamações que lhe sejam apresentadas pelos tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, desde que as mesmas já tenham sido apresentadas ao Serviço de Gestão de Reclamações da AIG sem esta se pronuncie, ou pronunciando-se, o reclamante discorde da solução apresentada.
2. O Provedor tem ainda poderes consultivos e pode apresentar recomendações à AIG em resultado da apreciação das reclamações.
3. Compete assim ao Provedor:
  - a) Receber e apreciar as reclamações que lhe sejam apresentadas pelos tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados
  - b) Promover entendimento entre a entidade reclamante e a AIG sempre que o considere vantajoso para a resolução da reclamação;
  - c) Formular as recomendações à AIG que considere oportunas em função do teor e análise das reclamações que lhe sejam apresentadas.
  - d) Cumprir os deveres de comunicação e divulgação previstos na lei.
4. Para o efeito, o Provedor pode:
  - a) Solicitar à AIG a prestação das informações que considere relevantes na apreciação das reclamações;
  - b) Solicitar à AIG o acesso aos processos e documentação existentes diretamente relacionados com as reclamações apresentadas, bem como a qualquer outra documentação relevante para a apreciação das mesmas;
  - c) Procurar encontrar, em conjunto com a AIG, as soluções mais apropriadas à defesa dos tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados nas situações relacionadas com as reclamações apresentadas, quando tal se justificar.
5. As apreciações e recomendações do Provedor não têm carácter vinculativo nem podem anular, revogar ou modificar qualquer decisão tomada pela AIG.
6. O Provedor goza de total independência não podendo ser responsabilizado pelos atos praticados, apreciações e recomendações que apresente exceto se ficar comprovada uma atuação dolosa por parte deste.
7. O Provedor, no exercício das suas funções, organização e desenvolvimento dos seus serviços, atua com total autonomia em relação à AIG.
8. As competências e poderes atribuídos ao Provedor não são delegáveis. Contudo, poderá o mesmo ser coadjuvado, por parte de auxiliares ao seu serviço desde que previamente identificados junto da AIG, que ficarão, com as devidas adaptações, sujeitos ao disposto no presente Estatuto e Regulamento, nomeadamente em matéria de dever de sigilo.



## **Artigo 2.º**

### **Mandato**

1. O Provedor é designado pela AIG, devendo a mesma recair sobre entidade ou pessoa independente com formação jurídica, de reconhecido prestígio e idoneidade, com experiência e conhecimento suficiente sobre a atividade seguradora.
2. O Provedor é designado pelo período inicial de 1 (um) ano, sendo de o mesmo renovados por sucessivos períodos de um ano se nenhuma das partes o denunciar com a antecedência mínima de 60 (sessenta) dias relativamente à data da sua renovação.
3. Não existindo renovação do mandato, a designação do novo Provedor deve efetuar-se até trinta (30) dias antes do termo do mandato do Provedor cessante, devendo tal facto ser reportado à Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões (ASF) nos dez (10) dias subsequentes ao início do novo mandato.
4. Sem prejuízo do disposto nos números anteriores, para além do período pelo qual foi designado, o Provedor cessante 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 das causas de cessação previstas na lei, pode ocorrer a cessação das funções de Provedor nas seguintes situações:
  - a) Incompatibilidade superveniente;
  - b) Perda dos requisitos para o exercício das funções;
  - c) Morte, impossibilidade física permanente ou temporária por período superior a seis meses;
  - d) Violação grave ou reiterada dos seus deveres;
  - e) Por determinação da ASF;
  - f) Renúncia ao cargo;
  - g) Acordo entre as partes.
6. As causas justificativas da cessação de funções do Provedor serão apreciadas pelo Órgão de Administração da AIG, com respeito pelo princípio do contraditório nos casos em que se justificar, nomeadamente na situação prevista na alínea d) do número anterior.

## **Artigo 3.º**

### **Incompatibilidades**

1. O Provedor não pode ser designado para exercer a função de Provedor de Cliente por outras empresas de seguros, exceto se integrarem o mesmo grupo segurador.
2. No decurso do respetivo mandato, as funções de Provedor de Cliente não podem ser exercidas por entidade ou pessoa que, se encontre em qualquer situação de conflito de interesses suscetível de afetar a sua isenção e autonomia 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 1º grau da linha colateral, de participação de, pelo menos, 1% do capital social ou dos direitos de voto do Segurador ou entidade que com este se encontre numa



relação estreita ou de controlo ou em mediador de seguros que exerça atividade relacionada com o Segurador ou com empresa de seguros que com este se encontre numa relação estreita ou de controlo;

b) Exercício pelo próprio, respetivo cônjuge, pessoa a si unida de facto, ou parente em linha reta ou no 1º grau da linha colateral, de funções de membro de órgão de administração, gestão, direção ou gerência do Segurador ou entidade que com este se encontre numa relação estreita ou de controlo ou em mediador de seguros que exerça atividade relacionada com o Segurador ou empresa de seguros que com este se encontre em relação estreita ou de controlo;

c) Prestação de serviços distintos do exercício de funções enquanto Provedor de Cliente ou existência de um contrato de trabalho ou equiparado com o Segurador, com entidade que com este se encontre numa relação estreita ou de controlo ou com mediador de seguros que exerça a atividade relacionada com o Segurador ou com empresa de seguros que com este se encontre numa relação estreita ou de controlo;

d) Exercício pelo próprio de atividade profissional em sociedade de profissionais, quando esta sociedade de profissionais, os respetivos sócios, associados ou colaboradores prestem serviços ao Segurador ou a entidade que com este se encontre numa relação estreita ou de controlo.

3. Sem prejuízo do disposto no número anterior, o Provedor não poderá apreciar reclamações relativamente às quais:

a) Tenha direta ou indiretamente um interesse que lhe permitisse ser reclamante;

b) Seja reclamante o seu cônjuge, ou algum seu parente ou afim, em linha reta ou no segundo grau da linha colateral, ou quando alguma dessas pessoas tenha na reclamação um interesse que lhe permita figurar nela como reclamante;

c) Seja reclamante por si ou como representante de outra pessoa;

d) Tenha tido intervenção na situação objeto da reclamação em qualquer outra qualidade.

#### **Artigo 4.º**

##### **Dever de Sigilo**

1. Sem prejuízo do correto exercício das suas funções, o Provedor é obrigado a guardar sigilo em relação a todos os factos que tome conhecimento no âmbito das mesmas, quer estes digam respeito à atividade da AIG, quer digam respeito aos próprios reclamantes.

2. O dever de sigilo a que o Provedor se encontra sujeito mantém-se após a cessação das suas funções, qualquer que seja o motivo.

3. O disposto nos números anteriores aplica-se, com as devidas adaptações, em relação aos colaboradores ou auxiliares do Provedor que, em virtude de tal facto, também tenham acesso a essas informações.

#### **Artigo 5º**

##### **Colaboração entre Provedor, AIG e Entidade de Supervisão**

1. A AIG deve promover a atuação do Provedor, disponibilizando a colaboração e criando as condições adequadas ao correto desempenho das respetivas funções.



2. Para o efeito, a AIG compromete-se a nomear e indicar ao Provedor um interlocutor único e o seu substituto a quem caberá estabelecer todas as ligações entre a AIG e o Provedor do Cliente.
3. O interlocutor único deve fornecer ao Provedor todas as informações e documentos relativos à reclamação apresentada que seja solicitada e facilitar os contactos com outros serviços ou colaboradores da AIG, se necessário.
4. O Provedor deve ouvir os órgãos e colaboradores da AIG cuja atuação tenha sido posta em causa, por forma a permitir-lhes dar as explicações ou prestar os esclarecimentos que tiverem por relevantes, colhida que foi previamente a versão do reclamante.
5. As comunicações entre o Provedor e a AIG fazem-se preferencialmente através de meios informáticos, devendo ser observada a forma escrita a não ser que tal seja especificamente dispensado pela Provedora do Cliente.
6. Não obstante não estar sujeito à sua supervisão, o Provedor, sempre que necessário e solicitado, deve colaborar com a Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões (ASF).

## **Artigo 7º**

### **Reclamações Elegíveis para Apreciação do Provedor**

1. São consideradas elegíveis para efeitos de apreciação pelo Provedor as reclamações contra a AIG, apresentadas pelos respetivos tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, por meio do qual fique registo escrito e duradouro, relativamente às quais:
  - a) não tenha sido dada resposta pela empresa de seguros no prazo máximo de 20 (vinte) dias, ou de 30 (trinta) dias nos casos que revistam especial complexidade, contados a partir da data da respetiva receção;
  - b) tendo sido dada resposta nesse prazo, o reclamante discorde do sentido da mesma;
  - c) não tenha sido instaurado procedimento judicial ou arbitral;
2. Não integram o conceito de reclamação (i) as declarações respeitantes ao processo de negociação contratual, (ii) as comunicações inerentes ao processo de regularização de sinistros, (iii) eventuais pedidos de informação ou esclarecimento, (iv) solicitações de atuações da AIG em que não estejam em causa ações ou omissões dos seus órgãos ou colaboradores, (v) meras sugestões de atuação.

## **Artigo 8º**

### **Requisitos das Reclamações**

1. As reclamações a apreciar pelo Provedor devem ser apresentadas por meio do qual fique registo escrito e duradouro, dirigidas à Provedoria do Cliente, utilizando, preferencialmente, o formulário especificamente disponibilizado para o efeito, através dos contactos disponíveis no sítio da Internet da AIG: [www.aig.com.pt](http://www.aig.com.pt) e devem conter os seguintes elementos:
  - a) Nome completo do reclamante e, caso aplicável, da pessoa que o represente;



- b) 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, se 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;
- f) Documentação relevante para a análise do processo;
- g) Data da reclamação.

3. As reclamações que sejam apresentadas diretamente ao Provedor devem ser por este encaminhadas para a AIG para efeitos do disposto nos nºs 4 e 5.

4. Cabe à AIG, uma vez recebida a reclamação efetuar a triagem da mesma, verificando se a mesma já foi objeto de apreciação pelo serviço interno de gestão de reclamações.

5. Caso a reclamação ainda não tenha sido objeto da apreciação prevista no número anterior será encaminhada para o respetivo serviço. Caso já o tenha sido, a AIG reencaminha a reclamação para a Provedora do Cliente acompanhada, se for o caso, da posição que sobre a mesma, a empresa de seguros assumiu e respetiva fundamentação.

6. A AIG disponibilizará no sítio da Internet o formulário referido no número 1.

## **Artigo 9.º**

### **Não Admissibilidade da Reclamação e Arquivamento**

1. O Provedor deverá recusar a reclamação sempre que:

- a) sejam omitidos dados essenciais que inviabilizem a respetiva gestão e que não tenham sido corrigidos apesar de o reclamante ter sido convidado a supri-los;
- b) se pretenda apresentar uma reclamação relativamente a matéria que seja da competência de órgãos arbitrais ou judiciais ou quando a matéria objeto da reclamação já tenha sido resolvida por aquelas instâncias;
- c) esta reitere reclamações que sejam apresentadas pelo mesmo reclamante em relação à mesma matéria e que já tenham sido objeto de resposta pelo Provedor do Cliente;
- d) a reclamação não tiver sido apresentada de boa fé ou o respetivo conteúdo for qualificado como vexatório, assim como as que utilizem vocabulário impróprio;
- e) a reclamação for anónima;
- f) a reclamação manifestamente careça de fundamento.

2. Sempre que a reclamação apresentada não inclua os elementos necessários para efeitos da respetiva gestão, o Provedor dará conhecimento desse facto ao reclamante, convidando-o a suprir a omissão e a fornecer esclarecimentos sobre os factos relatados ou as razões invocadas.

3. Das reclamações liminarmente rejeitadas pelo Provedor ou que sejam encaminhadas para o Serviços de Gestão de Reclamações da AIG será dado conhecimento aos reclamantes.



4. Sem prejuízo do disposto anteriormente, só pode ser mandada arquivar uma reclamação quando:
- a) não seja da competência do Provedor, nomeadamente por ser estranha à atividade seguradora;
  - b) passada a fase da apreciação preliminar, a Provedor conclua que não existem elementos bastantes para ser adotado qualquer procedimento;
  - c) se verifiquem os pressupostos da não admissão.

#### **Artigo 10.º**

##### **Processo**

1. O Provedor deverá ter em vista, na apreciação de reclamações recebidas, o princípio da celeridade, procurando encontrar soluções consensuais justas ou equitativas, com vista à salvaguarda eficiente dos direitos e interesses legalmente protegidos dos clientes ou da AIG.
2. O Provedor não está vinculado a quaisquer formalismos em matéria de organização dos processos ou da produção de provas, podendo adotar todos os procedimentos ajustados às circunstâncias que considere apropriados para instrução processual desde que não colidam com os direitos ou interesses legítimos das partes envolvidas.
3. A reclamação apenas se considerará recebida para efeitos de contagem de prazos depois de corretamente instruída.
4. No âmbito das diligências probatórias, o Provedor poderá consultar os elementos constantes dos processos e documentação existente na AIG, diretamente relacionados com as reclamações apresentadas, bem como a qualquer outra documentação relevante para a apreciação das mesmas, com respeito pelos princípios da proteção de dados pessoais e sempre em estreita articulação com o interlocutor designado pela AIG.
5. O Provedor pode solicitar a colaboração de peritos da AIG ou peritos externos e desenvolver diligências que considere adequadas, com vista ao melhor conhecimento dos casos.
6. A intervenção do Provedor não suspende o decurso de quaisquer prazos, nomeadamente os do recurso contencioso.
7. A apreciação efetuada pelo Provedor nos casos concretos não poderá ser invocada em juízo, salvo acordo prévio das Partes.

#### **Artigo 11.º**

##### **Prazo de Resposta e Comunicações**

1. Verificada a admissibilidade da Reclamação, O Provedor dá conhecimento da mesma à AIG no prazo máximo de 5 (cinco) dias que por sua vez, caso pretenda, deve pronunciar-se sobre a mesma num prazo de 10 (dez) dias.
2. A AIG, caso receba diretamente, ou através do Provedor, uma reclamação que deva ser apreciada por este último, consoante o caso, deve, no prazo máximo de 5 (cinco) dias, encaminhar a mesma para o Provedor do Cliente ou responder a este, fazendo acompanhar essa comunicação da sua posição e da respetiva fundamentação sobre a reclamação em causa.



3. O Provedor comunica ao reclamante, por escrito ou por outro meio de comunicação de que fique registo em suporte duradouro, no prazo máximo de 30 (trinta) dias, os resultados da apreciação da reclamação e respetiva fundamentação, podendo aquele prazo, em casos de excecional complexidade, ser alargado para 45 (quarenta e cinco) dias.
4. O Provedor comunica, igualmente, à AIG no prazo referido no número anterior, os resultados da apreciação da reclamação.
5. Nos casos em que a apreciação da reclamação feita pelo Provedor seja total ou parcialmente favorável ao reclamante, a AIG comunica ao Provedor, no prazo máximo de 10 (dez) dias se aceita acolher o resultado da apreciação efetuada.
6. O Provedor informa o reclamante, no prazo máximo de 5 (cinco) dias, por escrito ou por outro meio de comunicação de que fique registo em suporte duradouro, qual a posição da AIG transmitida nos termos do número anterior.

### **Artigo 11.º**

#### **Recomendações**

1. Cabe ao Provedor efetuar as recomendações à AIG que venham a ser consideradas necessárias.
2. As recomendações devem ser dirigidas ao representante da AIG e não têm carácter vinculativo.
3. A AIG informará a Provedora do Cliente do acolhimento ou não das recomendações por ele efetuadas, no prazo máximo de 20 (vinte) dias contados a partir da data da respetiva receção.
4. As recomendações da Provedora do Cliente serão publicitadas no sítio da Internet da AIG, acessíveis igualmente via hiperligação constante do sítio da internet da ASF, acompanhadas de informação sobre o acolhimento ou não da mesma pela AIG e serão conservadas no meio utilizado para a respetiva divulgação por um período mínimo de 3 (três) anos.

### **Artigo 12.º**

#### **Relatório Anual**

1. O Provedor do Cliente efetuará a divulgação anual da sua atividade, através de um relatório contendo a indicação das reclamações recebidas, as diligências efetuadas e as recomendações proferidas, bem como a menção da sua adoção AIG.
2. Este relatório será enviado à AIG e à Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões.