

## **ESTATUTO E REGULAMENTO PROVEDOR**

### **PROVEDOR DO CLIENTE**

### **ESTATUTO E REGULAMENTO DE PROCEDIMENTOS APLICÁVEIS**

## **CAPÍTULO I PRINCÍPIOS GERAIS**

### **ARTIGO 1.º**

#### **OBJETO**

1. O presente documento tem por objetivo definir o estatuto do Provedor do Cliente da Mudum - Companhia de Seguros, S.A., e estabelecer um conjunto de normas e procedimentos que, no cumprimento das disposições legais aplicáveis, devem ser observados pelo Provedor do Cliente no exercício das funções a desenvolver.
2. Para maior facilidade de leitura do presente Estatuto e Regulamento, as referências ao Provedor do Cliente e à Mudum - Companhia de Seguros, S.A. serão adiante efetuadas por Provedor e Mudum Seguros, respetivamente.

### **ARTIGO 2.º**

#### **FUNÇÕES E AUTONOMIA DO PROVEDOR**

1. O Provedor tem como função, nos termos previstos no Artigo 158º n.º 3 do Anexo I, da Lei n.º 147/2015, de 9 de Setembro e nas Normas Regulamentares aplicáveis, apreciar as

## ESTATUTO E REGULAMENTO PROVIDOR

reclamações relativas a atos ou omissões praticados pela Mudum Seguros que lhe sejam apresentadas pelos tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, desde que as mesmas não tenham sido resolvidas no âmbito da gestão de reclamações pela Mudum Seguros, com vista a encontrar, através de meios informais, as soluções mais adequadas e justas para os casos concretos.

2. O Provedor, no exercício das suas funções, organização e desenvolvimento dos seus serviços, atua com total autonomia em relação à Mudum Seguros, podendo, para a eficiente execução do cargo e se assim o entender, dispor de uma estrutura organizativa própria e meios técnicos específicos dele exclusivamente dependentes.

### ARTIGO 3.º

#### DIREITO DE APRESENTAR RECLAMAÇÕES

1. Os tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, observados os requisitos de admissibilidade adiante definidos e previstos no presente Estatuto e Regulamento, gozam do direito de apresentar ao Provedor as reclamações que considerarem relevantes.
2. O exercício deste direito por parte dos tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados não acarreta qualquer custo ou encargo para o reclamante.
3. Sem prejuízo do disposto no número anterior, ao reclamante cabe, no entanto, o ónus pela apresentação e acompanhamento da reclamação que entenda formular, não sendo reembolsados de eventuais despesas em que tenha incorrido.

## **ESTATUTO E REGULAMENTO PROVEDOR**

### **CAPÍTULO II ESTATUTO DO PROVEDOR**

#### **ARTIGO 4.º**

##### **DESIGNAÇÃO**

1. A designação do Provedor é da competência do Órgão de Administração da Mudum Seguros.
2. A designação deve recair sobre pessoas singulares, de reconhecido prestígio, qualificação, idoneidade e independência.
3. O Provedor inicia as suas funções na data em que a sua designação for deliberada pelo Órgão de Administração da Mudum Seguros.

#### **ARTIGO 5.º**

##### **DURAÇÃO DO MANDATO**

1. O Provedor do Cliente é nomeado por mandatos de duração anual, renováveis por iguais períodos.
2. 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

## ESTATUTO E REGULAMENTO PROVEDOR

reportado à Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões (ASF), nos dez (10) dias subsequentes ao início do novo mandato.

3. 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.

### ARTIGO 6.º

#### INCOMPATIBILIDADES

1. As funções de Provedor não podem ser exercidas por entidade ou 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.
2. Para efeitos do número anterior, o Provedor não pode nomeadamente:
  - a) Ser detentor, direta ou indiretamente, por si, respetivo cônjuge, pessoa a si unida em união de facto, ou parente em linha reta ou no segundo grau da linha colateral, de participações de, pelo menos, 1% do capital social ou dos direitos de voto da Mudum Seguros;
  - b) Exercer, por si, respetivo cônjuge, pessoa a si unida em união de facto, ou parente em linha reta ou no segundo grau da linha colateral, de funções de membro de órgão de administração da Mudum Seguros, ou de entidade que com esta se encontre numa relação estreita ou de controlo;
  - c) Prestar serviço distinto do exercício de funções enquanto provedor ou manter um contrato de trabalho ou equiparado com a Mudum Seguros;

## ESTATUTO E REGULAMENTO PROVIDOR

- d) Exercer, por si, atividade profissional em sociedade de profissionais, quando esta sociedade de profissionais, os respetivos sócios, associados ou colaboradores, prestem serviços à Mudum Seguros ou a entidade que com esta se encontre numa relação estreita de controlo.

### ARTIGO 7.º

#### CESSAÇÃO DE FUNÇÕES ANTES DO TERMO DO MANDATO

1. Sem prejuízo de outras causas devidamente justificadas e fundamentadas, a cessação do exercício das funções de Provedor só poderá ocorrer 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) Renúncia ao cargo.
  
2. As causas justificativas da cessação de funções do Provedor serão apreciadas pelo Órgão de Administração da Mudum Seguros, com respeito pelo princípio do contraditório nos casos em que se justificar, nomeadamente na situação prevista na alínea d) do número anterior.

### ARTIGO 8.º

#### COMPETÊNCIAS E PODERES DO PROVIDOR

1. O Provedor, nos termos previstos nas normas legais ou regulamentares aplicáveis e no presente Estatuto e Regulamento tem competências para:

## ESTATUTO E REGULAMENTO PROVEDOR

- a) Receber e apreciar as reclamações que lhe sejam apresentadas pelos tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados relacionadas com atos ou omissões praticados pela Mudum Seguros;
  - b) Promover o diálogo entre a entidade reclamante e a Mudum Seguros sempre que o considere vantajoso para a resolução da reclamação;
  - c) Formular as recomendações à Mudum Seguros que considere oportunas em função do teor e análise das reclamações que lhe sejam apresentadas.
2. Para o efeito, o Provedor pode:
- a) Solicitar à Mudum Seguros a prestação das informações que considere relevantes na apreciação das reclamações;
  - b) Solicitar à Mudum Seguros 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 Mudum Seguros, 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.
3. As competências e poderes atribuídos ao Provedor não são delegáveis, sem prejuízo, porém do mesmo poder ser coadjuvado, na prática de determinados atos, por parte de auxiliares ao seu serviço previamente identificados junto da Mudum Seguros.
4. 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.

## ESTATUTO E REGULAMENTO PROVIDOR

5. As recomendações apresentadas pelo Provedor serão dirigidas ao Órgão de Administração da Mudum Seguros com funções executivas.

### **ARTIGO 9.º**

#### **LIMITES DA INTERVENÇÃO**

O Provedor tem poderes meramente consultivos para emitir recomendações, as quais poderão ser ou não acatadas, pelo que não poderá anular, revogar ou modificar qualquer ato praticado ou decisão tomada pela Mudum Seguros.

### **ARTIGO 10.º**

#### **INDEPENDÊNCIA DO PROVIDOR**

O Provedor goza de total independência não podendo ser responsabilizado pelos atos praticados, recomendações que apresente e demais opiniões expressas no exercício das suas funções, salvo se ficar demonstrada uma atuação dolosa por parte deste.

### **ARTIGO 11.º**

#### **DEVER DE SIGILO**

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

## ESTATUTO E REGULAMENTO PROVEDOR

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 12.º

#### APOIO E COLABORAÇÃO DA MUDUM SEGUROS

1. A Mudum Seguros, com vista a promover a atuação do Provedor, disponibiliza toda a colaboração ao seu alcance, fomentando a criação de condições adequadas ao correto desempenho das respetivas funções.
2. Para o efeito, a Mudum Seguros compromete-se a:
  - a) Nomear e indicar ao Provedor um interlocutor privilegiado para a realização dos contactos que este entender necessários;
  - b) Fornecer ao Provedor as informações e documentação que sejam consideradas relevantes para o exercício das suas funções, ainda que este não as solicite especificamente;
  - c) Assegurar as condições necessárias ao efetivo cumprimento dos deveres a que o Provedor se encontra sujeito.

### ARTIGO 13.º

#### COLABORAÇÃO DO PROVEDOR COM A ENTIDADE DE SUPERVISÃO

## ESTATUTO E REGULAMENTO PROVEDOR

Sem prejuízo da sua independência e do facto de não se encontrar sujeito à supervisão da Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões (ASF) o Provedor, sempre que solicitado, deve colaborar com a entidade de supervisão.

### ARTIGO 14.º

#### CO - EXISTÊNCIA COM OUTRAS FORMAS DE RESOLUÇÃO DE CONFLITOS

1. A intervenção do Provedor não inibe ou prejudica o direito do reclamante de recurso aos tribunais ou a mecanismos de resolução extrajudicial de litígios.
2. De igual modo, a intervenção do Provedor na apreciação das reclamações que lhe sejam apresentadas também não suspende o decurso de quaisquer prazos, nomeadamente os de recurso contencioso.

## CAPÍTULO III PROCEDIMENTOS

### ARTIGO 15.º

#### INICIATIVA

1. A iniciativa para apresentar reclamações ao Provedor é da exclusiva competência dos tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados;

## ESTATUTO E REGULAMENTO PROVEDOR

2. Sem prejuízo do disposto no número anterior, a intervenção do Provedor apenas pode ser solicitada desde que as referidas reclamações não tenham sido previamente resolvidas no âmbito da atuação do Sistema de Gestão de Reclamações da Mudum Seguros.
3. Para efeitos do número anterior, considera-se que a reclamação não foi resolvida no âmbito da atuação do Sistema de Gestão de Reclamações, quando:
  - a) A Mudum Seguros não tenha dado resposta ao reclamante no prazo de vinte (20) ou trinta (30) dias, consoante as reclamações sejam simples ou se revistam de alguma complexidade, respetivamente, contados a partir da data de receção da reclamação por parte da Mudum Seguros;
  - b) O reclamante discorde do sentido da resposta dada pela Mudum Seguros.

### ARTIGO 16.º

#### FORMA DE APRESENTAÇÃO DAS RECLAMAÇÕES

1. As reclamações dirigidas ao Provedor devem ser apresentadas pelos respetivos reclamantes por escrito, através de carta ou outros meios de comunicação, nomeadamente informáticos ou telemáticos, disponibilizados pelo Provedor, desde que os mesmos permitam a leitura, impressão, cópia e arquivo dos respetivos documentos.
2. Cabe ao reclamante apresentar a prova da receção da reclamação por parte dos serviços do Provedor.
3. As reclamações devem ser enviadas ao cuidado do Provedor designado pela Mudum Seguros para o endereço e demais dados de contacto constantes do Anexo I ao presente Estatuto e Regulamento.

## ESTATUTO E REGULAMENTO PROVEDOR

### ARTIGO 17.º

#### CONTEÚDOS DAS RECLAMAÇÕES APRESENTADAS

1. As reclamações devem ser apresentadas de forma concisa e objetiva e conter as informações relevantes para a sua apreciação por parte do Provedor, devendo incluir, pelo menos, os seguintes elementos:
  - a) Identificação completa do reclamante (nome completo e número do documento de identificação) e, quando aplicável, do seu representante;
  - b) Dados de contacto do reclamante e, quando aplicável, da pessoa que o representa;
  - c) Descrição dos factos que motivaram a reclamação, com identificação dos intervenientes e da data em que os factos ocorreram, quando tal for possível;
  - d) Indicação das circunstâncias que originaram a apresentação da reclamação ao Provedor, nomeadamente, conforme anteriormente definido no nº 3 do Artigo 15º:
    - Ausência de resposta por parte da Mudum Seguros à reclamação apresentada, no prazo definido;
    - Resposta negativa ou parcialmente negativas por parte da Mudum Seguros às questões suscitadas na reclamação que lhe foi dirigida.
  
2. Com a reclamação dirigida ao Provedor devem ainda ser juntos os elementos de que o reclamante disponha e considere adequados à prova dos factos por si invocados, bem como a cópia da correspondência previamente trocada com o Serviço de Gestão de Reclamações da Mudum Seguros.

## ESTATUTO E REGULAMENTO PROVEDOR

3. O Provedor, sempre que o entender necessário, pode ainda solicitar ao reclamante a junção de documentos ou a prestação de informações adicionais em relação à reclamação apresentada.

### ARTIGO 18.º

#### REQUISITOS DE ADMISSIBILIDADE

1. Sob pena de indeferimento por parte do Provedor, a reclamação deve cumprir os seguintes requisitos:
  - a) Ser apresentada por escrito, nos termos definidos no n.º 1 do Artigo 16.º;
  - b) Apresentar os dados essenciais à sua apreciação por parte do Provedor, em concreto, os referidos no n.º 1 do Artigo 17.º;
  - c) Ser assinada pelo reclamante ou seu representante, quando for o caso;
  - d) Ser acompanhada da correspondência previamente trocada com o Serviço de Gestão de Reclamações da Mudum Seguros, nos termos previstos na parte final do n.º 2 do Artigo 17.º.
2. Quando a reclamação apresentada não cumprir os requisitos acima previstos, e sempre que tal não se revele impossível, nomeadamente pela ausência de dados de identificação ou de contacto corretos, o Provedor dará conhecimento de tal facto ao reclamante convidando-o a suprir tal omissão no prazo definido na respetiva carta, com a indicação de que, caso tal requisito não seja cumprido, a reclamação será indeferida liminarmente.

### ARTIGO 19.º

#### ANÁLISE PRÉVIA DA RECLAMAÇÃO

## ESTATUTO E REGULAMENTO PROVEDOR

1. Qualquer reclamação apresentada ao Provedor é por este objeto de uma apreciação preliminar com vista a determinar se a mesma cumpre os requisitos de admissibilidade previstos no Artigo 18º.
  
2. As reclamações apresentadas ao Provedor são liminarmente indeferidas quando:
  - a) O reclamante, convidado a suprir o incumprimento dos requisitos de admissibilidade, nos termos previstos no nº. 2 do Artigo 18º, não o faça no prazo para o efeito indicado pelo Provedor;
  - b) O seu conteúdo seja qualificado com vexatório ou tenham sido manifestamente apresentadas de má-fé;
  - c) As mesmas digam respeito a matérias que sejam da competência de órgãos arbitrais ou judiciais ou quando a matéria objeto das referidas reclamações já tenha sido resolvido por aquelas instâncias;
  - d) As mesmas reiterem reclamações que já tenham sido apresentadas pelos mesmos reclamantes em relação à mesma matéria e em relação às quais o Provedor já se tenha pronunciado;
  - e) Nas demais situações que venham a ser previstas nas normas legais ou regulamentares aplicáveis.
  
3. Para além das situações referidas no número anterior, o Provedor pode ainda abster-se de dar continuidade à apreciação da reclamação que lhe for apresentada, sempre que tiver conhecimento de que a matéria objeto da mesma se encontra pendente de resolução de litígio por parte de órgãos arbitrais ou judiciais.

## ESTATUTO E REGULAMENTO PROVIDOR

4. O indeferimento liminar da reclamação ou a não apreciação da reclamação, nos termos previstos nos números anteriores, deve ser comunicado pelo Provedor, por escrito e de forma fundamentada, ao reclamante.

### ARTIGO 20.º

#### COMUNICAÇÃO DA RECLAMAÇÃO À MUDUM SEGUROS

1. Verificada a admissibilidade da reclamação, nos termos previstos no Artigo anterior, o Provedor dará, por via do interlocutor privilegiado para o efeito indicado, conhecimento da mesma à Mudum Seguros para que esta, querendo, se pronuncie em relação à posição assumida e respetiva fundamentação.
2. A Mudum Seguros deverá pronunciar-se no prazo de dez (10) dias úteis a contar a partir da data de receção da comunicação do Provedor.

### ARTIGO 21.º

#### PROCESSO

1. Na instrução e apreciação das reclamações o Provedor deve ter em consideração os princípios da celeridade e do contraditório, procurando encontrar soluções consensuais, justas e equitativas para as partes envolvidas.
2. Sem prejuízo do disposto no número anterior, o Provedor não fica vinculado a quaisquer formalismos em matéria de gestão e organização dos processos, podendo adotar os

## ESTATUTO E REGULAMENTO PROVEDOR

procedimentos razoáveis que considere apropriados para a instrução processual, desde que não colidam com os direitos ou interesses legítimos das partes.

3. As diligências probatórias serão efetuadas pelo Provedor, podendo para o efeito solicitar o exame dos arquivos, ficheiros, registos informáticos e demais documentos relacionados com a reclamação existente na Mudum Seguros.
4. O Provedor pode ainda, se assim o considerar necessário ao apuramento dos factos, solicitar ao reclamante, ao representante da Mudum Seguros ou a qualquer outra pessoa mencionada na reclamação ou na resposta da Mudum Seguros com conhecimento dos factos subjacentes à reclamação, a prestação de depoimentos, no local, dia e hora por este a indicar.

### ARTIGO 22.º

#### APRECIAÇÃO DA RECLAMAÇÃO

1. O Provedor analisa as reclamações de acordo com critérios de legalidade e equidade, devendo a apreciação ser conclusiva e fundamentada, sob a forma escrita, incluindo, quanto tal seja o caso, a recomendação que o Provedor entenda dirigir à Mudum Seguros.
2. A apreciação da reclamação deve ser feita pelo Provedor no prazo de trinta (30) ou quarenta e cinco (45) dias, consoante as reclamações sejam simples ou se revistam de alguma complexidade, respetivamente, contados a partir da data da sua receção nos dados de contacto indicados no Anexo I.

## ESTATUTO E REGULAMENTO PROVEDOR

3. O Provedor deve enviar, por escrito e em simultâneo para o reclamante e para a Mudum Seguros, neste último caso ao cuidado do Órgão de Administração com funções executivas, os resultados da apreciação feita à reclamação e respetiva fundamentação, incluindo, quando tal seja o caso, a recomendação que este entenda dirigir à Mudum Seguros.

### ARTIGO 23.º

#### RECOMENDAÇÕES À MUDUM SEGUROS

1. Efetuada a recomendação nos termos previstos no Artigo anterior, a Mudum Seguros informa, por escrito e no prazo de vinte (20) dias a contar da data da sua receção, o Provedor quanto ao acolhimento ou não da recomendação que lhe foi dirigida.
2. Quando a recomendação não for acolhida pela Mudum Seguros, o Provedor deve dar, por escrito, conhecimento de tal facto ao reclamante.

### ARTIGO 24.º

#### RECURSO

Os atos praticados pelo Provedor no âmbito da apreciação das reclamações apresentadas não são suscetíveis de recurso judicial e só podem ser objeto de reclamação para o próprio Provedor.

### ARTIGO 25.º

#### DEVERES DE DIVULGAÇÃO

## ESTATUTO E REGULAMENTO PROVIDOR

1. As recomendações dirigidas pelo Provedor à Mudum Seguros, na sequência das reclamações que lhe sejam apresentadas, serão, nos termos previstos nas normas legais e regulamentares aplicáveis, objeto de divulgação pública pelo período mínimo de três (3) anos no sítio da internet da Mudum Seguros em [www.mudum-seguros.pt](http://www.mudum-seguros.pt).
2. O Provedor elaborará um Relatório Anual, qualitativo e quantitativo, até ao fim do mês de janeiro de cada ano, o qual deverá remeter à Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões (ASF) e à Mudum Seguros, o qual deverá conter a informação referente às reclamações recebidas, às diligências por si efetuadas, às recomendações proferidas e ao seu acolhimento ou não pela Mudum Seguros.

### ANEXOS

Sem prejuízo de atualização e publicação autónoma, o presente normativo é complementado pelos seguintes anexos, que dele fazem parte integrante:

- **Anexo I - Dados de Contacto do Provedor Para Encaminhamento das Reclamações.**

## ESTATUTO E REGULAMENTO PROVEDOR

### ANEXO I

#### DADOS DE CONTACTO DO PROVEDOR PARA ENCAMINHAMENTO DAS RECLAMAÇÕES

Para efeitos do disposto no n.º 3 do Artigo 16º do Estatuto e Regulamento do Provedor do Cliente, do qual o presente Anexo faz parte integrante, os tomadores de seguro, segurados, beneficiários e terceiros lesados que pretendam solicitar a intervenção do Provedor deverão dirigir as respetivas reclamações, ao cuidado do

**Provedor de Cliente da Mudum - Companhia de Seguros, S.A.,**

**Dr. Estêvão Nascimento da Cunha**

Pelos meios e contactos a seguir indicados:

1. Por correio:

Rua Tomás Ribeiro, 111  
1050-228 Lisboa

2. Por correio eletrónico:

[provedor.cliente@mudum-seguros.pt](mailto:provedor.cliente@mudum-seguros.pt)