

Regulamento do Provedor do Cliente – Portugal

NORDIC GUARANTEE FÖRSÄKRINGSAKTIEBOLAG

1. Finalidade e Âmbito do Provedor do Cliente

O Provedor do Cliente (“Provedor”) é uma entidade independente e imparcial designada para analisar reclamações apresentadas por tomadores de seguro, pessoas seguras, beneficiários ou terceiros lesados relativas a atos ou omissões da Nordic Guarantee Försäkringsaktiebolag (“a Seguradora”) em Portugal.

O presente Regulamento estabelece as funções, os procedimentos, as limitações e o regime de governação do Provedor, em conformidade com a legislação portuguesa aplicável ao setor segurador, incluindo os requisitos definidos pela Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões (ASF).

O Provedor pode emitir recomendações não vinculativas à Seguradora, não lhe sendo, contudo, permitido alterar ou revogar decisões previamente tomadas pela Seguradora.

O acesso ao Provedor é gratuito.

O presente Regulamento aplica-se à Nordic Guarantee Försäkringsaktiebolag e às suas sucursais, agentes e entidades conexas que operem em Portugal.

2. Natureza do Provedor e Independência

O Provedor atua de forma independente relativamente à função interna de gestão de reclamações da Seguradora, estando sujeito a regras que asseguram a sua imparcialidade e a inexistência de conflitos de interesses.

O Provedor constitui uma instância de segunda linha, apenas analisando reclamações após a conclusão do processo interno de reclamações da Seguradora ou após o decurso do prazo legal para resposta.

3. Reclamações Elegíveis

Considera-se reclamação qualquer manifestação escrita de insatisfação relativa às ações, decisões ou serviços da Seguradora.

O Provedor pode analisar uma reclamação quando:

- A Seguradora não tenha apresentado resposta no prazo de 20 dias úteis (ou 30 dias úteis em casos de especial complexidade); ou
- O reclamante discorde da resposta final da Seguradora.

Não são consideradas reclamações, para efeitos do presente Regulamento:

- Pedidos de informação
- Comunicações relativas à negociação contratual
- Troca de documentação no âmbito da regularização de sinistros

O Provedor não pode analisar reclamações:

- Que já se encontrem sujeitas a processos judiciais, arbitrais ou outros mecanismos vinculativos de resolução de litígios
- Relativas a matérias alheias à atividade seguradora

Caso o Provedor tome conhecimento de que o assunto se encontra pendente de apreciação judicial ou arbitral, a análise será interrompida e o reclamante será informado.

4. Requisitos de Submissão

As reclamações dirigidas ao Provedor devem ser apresentadas por escrito, por via postal ou por correio eletrónico, para:

Provedor do Cliente – Portugal

c/o Nordic Guarantee / Barkibu Germany
Rosenthaler Straße 72A
10119 Berlim, Alemanha

Email: ombudsman-portugal@barkibu.com

As reclamações podem ser apresentadas em português ou inglês, devendo o Provedor responder, sempre que possível, na língua preferida pelo reclamante.

A reclamação deve conter:

- Nome completo do reclamante e, se aplicável, do seu representante
- Identificação da qualidade do reclamante (tomador do seguro, pessoa segura, beneficiário ou terceiro lesado)
- Dados de contacto
- Identificação da Seguradora
- Descrição dos factos, informações de suporte e datas relevantes
- Data e local da submissão

Caso falte informação essencial, o Provedor solicitará os esclarecimentos necessários antes de prosseguir. Para efeitos de contagem de prazos, a reclamação apenas será considerada “recebida” após a entrega de todos os elementos exigidos.

5. Articulação com o Processo Interno de Reclamações da Seguradora

Após a receção de uma reclamação, o Provedor verificará se:

- A reclamação já foi apreciada pela Seguradora; ou
- O prazo de resposta disponível para a Seguradora já expirou.

Caso a reclamação ainda não tenha sido analisada internamente, o Provedor encaminhará o processo para o departamento interno de reclamações da Seguradora.

Caso já tenha sido analisada, o Provedor solicitará à Seguradora toda a informação e documentação relevantes. A Seguradora deve cooperar de forma plena e célere com todos os pedidos do Provedor.

6. Fundamentos de Recusa e Arquivo

O Provedor recusará a análise de uma reclamação quando:

- Faltem dados essenciais que não sejam supridos após solicitação ao reclamante
- A matéria esteja sujeita à apreciação judicial, arbitral ou por outra entidade competente
- A reclamação repita matéria já analisada anteriormente pelo mesmo reclamante, sem novos elementos
- A reclamação seja apresentada de má-fé ou seja manifestamente abusiva ou vexatória

A reclamação pode ser arquivada quando:

- Não se enquadre na competência do Provedor
- Após análise preliminar, não exista informação suficiente para emitir uma conclusão
- Não estejam cumpridos os requisitos de elegibilidade previstos nas Secções 3 e 4

O reclamante será informado por escrito de qualquer decisão de recusa ou arquivamento, bem como dos respetivos fundamentos.

7. Impedimentos e Conflitos de Interesses

O Provedor não pode analisar uma reclamação sempre que exista um conflito de interesses, nomeadamente quando o próprio Provedor ou pessoas com relação próxima:

- Tenham um interesse pessoal direto ou indireto no assunto
- Mantenham ou tenham mantido uma relação profissional ou laboral com a Seguradora ou entidades relacionadas
- Tenham participado no assunto a qualquer outro título
- Detenham participações societárias superiores aos limites legalmente previstos

Nestas situações, o Provedor deve declarar impedimento, devendo a análise ser realizada por outro indivíduo qualificado.

8. Processo e Metodologia

O Provedor analisa cada reclamação de forma objetiva e proporcional, procurando soluções justas e razoáveis. Para o efeito, o Provedor pode:

- Solicitar esclarecimentos ao reclamante
- Solicitar documentos, explicações ou provas à Seguradora
- Realizar quaisquer diligências necessárias para uma avaliação completa, respeitando sempre os direitos das partes

A intervenção do Provedor não limita o direito do reclamante de recorrer a meios judiciais ou extrajudiciais.

9. Prazos

Aplicam-se os seguintes prazos:

- **Até 5 dias úteis:** o Provedor informa a Seguradora da existência de uma reclamação elegível
- **Até 5 dias úteis:** a Seguradora apresenta a sua posição e a documentação relevante
- **Até 30 dias úteis:** o Provedor emite resposta escrita ao reclamante, contados a partir da data em que a reclamação seja considerada completa

Estes prazos podem ser prorrogados em casos devidamente justificados de especial complexidade, mediante comunicação prévia ao reclamante.

10. Recomendações

O Provedor pode emitir recomendações não vinculativas dirigidas ao responsável da Seguradora.

A Seguradora deve informar o Provedor, no prazo de 20 dias úteis, se aceita a recomendação, devendo fundamentar a sua decisão em caso não a aceite.

O Provedor informará o reclamante sobre a decisão da Seguradora relativamente à recomendação.

11. Articulação com Entidades de Supervisão e Outros Meios de Reclamação

O reclamante mantém o direito de:

- Apresentar reclamação junto da Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões (ASF)
- Utilizar o Livro de Reclamações (em formato físico ou eletrónico, através do site www.livroderreclamacoes.pt)

A informação sobre estes meios alternativos de reclamação deve ser disponibilizada ao reclamante.

12. Relatório Anual

Até ao final de janeiro de cada ano, o Provedor deve remeter à Seguradora e à ASF a seguinte informação relativa a cada recomendação emitida no ano anterior:

- a) Identificação da empresa de seguros
- b) Objeto da recomendação
- c) Conteúdo da recomendação
- d) Indicação sobre a aceitação da recomendação

Caso não tenham sido emitidas recomendações, o Provedor deve informar expressamente a ASF desse facto.

13. Proteção de Dados

O tratamento de dados pessoais no âmbito das reclamações é realizado em conformidade com a legislação aplicável em matéria de proteção de dados, incluindo o Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados (RGPD).

A Seguradora atua como responsável pelo tratamento dos dados, devendo assegurar que os titulares destes são devidamente informados sobre os seus direitos.

14. Duração do Mandato

O mandato do Provedor tem a duração de um ano, sendo automaticamente renovável, salvo denúncia por qualquer das partes com uma antecedência mínima de 90 dias.

O Provedor pode cessar funções antecipadamente quando:

- Exista acordo entre as partes
- Deixem de se verificar os requisitos legais ou regulamentares aplicáveis
- A sua independência seja comprometida
- Tal seja exigido pela ASF

15. Revisão e Atualização do Regulamento

O presente Regulamento será revisto sempre que alterações legais, regulamentares ou organizacionais o justifiquem.