

## REGULAMENTO DE FUNCIONAMENTO DO PROVEDOR DO CLIENTE DA MGEN - MUTUELLE GÉNÉRALE DE L'ÉDUCATION NATIONALE

### Artigo 1.º (Objeto)

A MGEN - Mutuelle Générale de l'Éducation Nationale, pessoa coletiva n.º 980 414 555, com sede em 3 Square Max-Hymans, 75748 Paris Cedex 15, Mútua de Seguros, registada junto da ACAM - Autorité de Contrôle des Assurances et des Mutuelles em França e autorizada a operar em Portugal pela ASF – Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões sob o regime de Livre Prestação de Serviços com o n.º de LPS 4608/ASF para os ramos Não Vida: Acidentes e Doença, adiante denominada por MGEN, designou um Provedor do Cliente, em cumprimento do disposto no artigo 158.º da Lei n.º 147/2015, de 9 de Setembro e, bem assim, das normas regulamentares aplicáveis.

### Artigo 2.º (Funções do Provedor do Cliente)

1. Ao Provedor do Cliente compete apreciar as reclamações que lhe sejam apresentadas pelos tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados da MGEN, de acordo com os critérios e procedimentos fixados no respetivo regulamento de funcionamento e desde que as mesmas não tenham sido resolvidas no âmbito da função do responsável pela gestão das reclamações.
2. Cabe ao Provedor do Cliente comunicar à MGEN as recomendações que venha a considerar necessárias efetuar.
3. O Provedor do Cliente tem ainda poderes para fazer à MGEN, sugestões genéricas de melhorias que entenda benéficas nos respetivos processos de gestão de reclamações, sempre que chegue a tais conclusões no âmbito de qualquer apreciação concreta.

### Artigo 3.º (Reclamações)

- I. As reclamações dos tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados devem conter as informações relevantes para a respetiva análise, incluindo, 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;

- f) Data e local da reclamação;
- g) Assinatura do reclamante.

3. São consideradas elegíveis para efeitos de apresentação ao Provedor do Cliente as reclamações dos tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, às quais;

- a) Não tenha sido dada resposta pela MGEN no prazo máximo de 20 (vinte) dias contados a partir da data da respetiva receção; ou
- b) Quando, tendo sido dada resposta nesse prazo, o reclamante discorde do sentido da mesma, prorrogando-se o prazo máximo para 30 (trinta) dias nos casos que revistam especial complexidade.

4. Sempre que a reclamação apresentada não inclua os elementos necessários para efeitos da respetiva análise, designadamente quando não se concretize o motivo da reclamação, a MGEN deve dar conhecimento desse facto ao reclamante, convidando-o a suprir a omissão.

5. 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.

6. A apreciação de reclamações pelo Provedor do Cliente não prejudica o direito de recurso aos tribunais ou a mecanismos de resolução extrajudicial de litígios, incluindo os relativos a litígios transfronteiriços.

#### **Artigo 4.º** **(Recusa e Arquivamento das Reclamações)**

1. A não admissão de reclamações por parte da MGEN apenas pode ocorrer quando:
  - a) Sejam omitidos dados essenciais que inviabilizem a respetiva análise e que não tenham sido corrigidos nos termos do número 4 do artigo anterior;
  - 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) Estas reiterem reclamações que sejam apresentadas pelo mesmo reclamante em relação à mesma matéria e que já tenham sido objeto de resposta pela MGEN;
  - d) A reclamação não tiver sido apresentada de boa fé ou o respetivo conteúdo for qualificado como vexatório.
2. Das reclamações liminarmente rejeitadas pelo Provedor do Cliente ou que sejam encaminhadas para os serviços de gestão de reclamações da MGEN será dado conhecimento aos reclamantes, de forma fundamentada.
3. Sem prejuízo das informações e comunicações previstas nos artigos 6.º e 7.º, uma reclamação apenas poderá ser arquivada quando:

- a) Não seja da competência do Provedor do Cliente, nomeadamente por ser estranha à atividade da MGEN;
- b) Passada a fase da apreciação preliminar, o Provedor do Cliente conclua que não existem elementos bastantes para ser adotado qualquer procedimento;
- c) Se verifiquem os pressupostos da não admissão.

### **Artigo 5.º** **(Deveres da MGEN)**

Para efeitos da colaboração com o Provedor do Cliente, a MGEN deve:

- a) Indicar um interlocutor privilegiado para os contactos com o mesmo, comunicando ao Provedor do Cliente a identidade do interlocutor designado;
- b) Fornecer a informação e a documentação necessária ao desempenho das funções de Provedor do Cliente;
- c) Assegurar as condições necessárias ao efetivo cumprimento dos respetivos deveres pelo Provedor do Cliente.

### **Artigo 6.º** **(Prazos)**

1. O Provedor do Cliente comunica à MGEN qualquer reclamação que reúna os requisitos previstos no artigo 3.º e que lhe tenha sido dirigida diretamente, no prazo máximo de 5 (cinco) dias.

2. A MGEN caso receba diretamente, ou através do Provedor do Cliente, uma reclamação que deva ser apreciada por este último, consoante o caso, e no prazo máximo de 5 (cinco) dias, deve 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 do Cliente aprecia as reclamações que lhe sejam apresentadas pelos tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, no prazo máximo de 30 (trinta) dias contados a partir da data da respetiva receção, prorrogando-se o prazo máximo para 45 (quarenta e cinco) dias nos casos que revistam especial complexidade.

### **Artigo 7.º** **(Comunicações)**

1. O Provedor do Cliente comunica ao reclamante, em papel ou qualquer outro suporte duradouro acessível ao último, os resultados da apreciação da reclamação e respetiva fundamentação, incluindo, se for o caso, as recomendações que decida efetuar.

2. O Provedor do Cliente comunica à MGEN as reclamações recebidas e os resultados da respetiva apreciação e fundamentação, incluindo, se for o caso, as recomendações que decida efetuar.

3. A MGEN deve informar o Provedor do Cliente quanto ao acolhimento ou não das recomendações por ele efetuadas, no prazo máximo de 20 (vinte) dias contados a partir da data da respetiva receção.

4. O Provedor do Cliente informa o reclamante em causa, em papel ou qualquer outro suporte duradouro acessível ao último, do não acolhimento pela MGEN de recomendação que tenha efetuado.

#### **Artigo 8.º (Recomendações)**

1. O provedor tem poderes consultivos e pode apresentar recomendações à MGEN em resultado da apreciação das reclamações.
2. As recomendações devem ser dirigidas ao representante da MGEN e não têm carácter vinculativo.
3. O provedor deve divulgar, anualmente, as recomendações feitas, bem como a menção da sua adoção pelo destinatário.
4. As recomendações devem ser divulgadas através de do sítio da MGEN.

#### **Artigo 9.º (Duração do mandato)**

1. O mandato do Provedor do Cliente tem a duração de 1 (um) ano, renovando-se automática e sucessivamente pelo período de 1 (um) ano, enquanto não for cessado por nenhuma das partes.
2. O mandato pode ser denunciado com aviso prévio mínimo de 60 (sessenta) dias, mediante o envio de carta registada com aviso de receção.

#### **Artigo 10.º (Incompatibilidades)**

1. As funções de Provedor do 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 de análise ou decisão, designadamente por entidade ou pessoa que:
  - a) Seja detentora de participação de, pelo menos, 1% do capital social ou dos direitos de voto na MGEN em causa ou com esta se encontre numa relação de domínio ou de grupo;
  - b) Preste serviço distinto do exercício de funções enquanto Provedor do Cliente ou mantenha um contrato de trabalho ou equiparado com MGEN;
  - c) Exerça atividade profissional em sociedade de profissionais, quando esta sociedade de profissionais, os respetivos sócios, associados ou colaboradores, prestem serviços à MGEN.
2. Prevê-se ainda que a prestação de serviços de apoio técnico, operacional ou administrativo, de assessoria ou de consultoria a que o Provedor do Cliente recorra, no âmbito do exercício das suas funções, deve respeitar os princípios de exclusividade e de independência que se impõem ao Provedor do Cliente.

### **Artigo 11.º (Impedimentos)**

O Provedor do Cliente não pode 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 destas 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 12.º (Cessação das funções)**

São causas de cessação das funções do Provedor do Cliente:

- a) Morte ou impossibilidade física permanente,
- b) Incompatibilidade superveniente;
- c) A pedido expresso do Provedor do Cliente (renúncia ao cargo);
- d) Por mútuo acordo;
- e) Incumprimento gravoso e reiterado das obrigações legais e regulamentares;
- f) Perda dos requisitos para o exercício das funções.

### **Artigo 13.º (Relatório Anual)**

1. O Provedor do Cliente elaborará um Relatório Anual até ao final do mês de janeiro de cada ano, que deverá conter a informação referente às reclamações recebidas, às diligências por si efetuadas, às recomendações proferidas e ao seu acolhimento ou não pela MGEN.

2. Esse relatório será enviado para a MGEN e para a Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões, o qual deve conter de, de forma clara e sucinta, os seguintes elementos relativos às recomendações efetuadas à MGEN no decurso do ano anterior:

- a) Objeto da reclamação;
- b) Recomendação;
- c) Menção do acolhimento ou não por parte da MGEN.

#### Artigo 14.º (Dados de Contacto)

Os dados de contacto para efeitos de apresentação das reclamações junto do Provedor do Cliente são os seguintes: Dr. Diamantino Carvalho, com domicílio profissional na Rua Marquês da Fronteira, n.º 117, 1.º esquerdo, 1070-292 Lisboa, e com o endereço de correio eletrónico: [diamantino.carvalho-45983L@adv.ao.pt](mailto:diamantino.carvalho-45983L@adv.ao.pt).