

Aserta.

**Estatuto e Regulamento de
funcionamento do Provedor
do Cliente**

Artigo 1.º - Objeto

1. Em cumprimento do disposto no artigo 158.º da Lei n.º 147/2015, de 9 de setembro, que aprova o Regime Jurídico de Acesso e Exercício da Atividade Seguradora e Resseguradora (doravante, o “RJASR”) e na regulamentação da Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões (“ASF”) que diz respeito à gestão de reclamações - especificamente, na Norma Regulamentar n.º. 7/2022-R, de 7 de junho (“NR 7/2022”) -, o presente regulamento define o estatuto de Provedor do Cliente da Aserta Europa Seguros y Reaseguros, S.A.U. (doravante, “ASERTA” ou “Entidade”), bem como um conjunto de regras e procedimentos que o Provedor do Cliente deve observar no exercício das suas funções de acordo com o quadro legal e regulamentar aplicável.
2. A intervenção do Provedor do Cliente não impede nem prejudica o direito do reclamante de recorrer aos tribunais ou a mecanismos extrajudiciais de resolução alternativa de litígios, incluindo os relativos a litígios transfronteiriços.
3. A intervenção do Provedor do Cliente na avaliação das Reclamações que lhe são apresentadas não suspende o cálculo de qualquer prazo, nomeadamente os de recursos judiciais, nem as suas recomendações podem ser invocadas perante os tribunais, salvo acordo em contrário entre as partes.

CAPÍTULO I – Estatuto do Provedor do Cliente

Artigo 2.º – Funções

1. O Provedor do Cliente gerirá as Reclamações que lhe sejam apresentadas por tomadores de seguro, segurados, beneficiários e terceiros lesados, relacionadas com atos ou omissões da ASERTA, desde que não tenham sido resolvidas pelo Serviço de Apoio ao Cliente ASERTA.
2. Para efeitos do número anterior, considera-se “Reclamação” a manifestação de desacordo com a posição adotada pela ASERTA, seja por ação ou omissão, ou de insatisfação com os serviços por esta prestados, bem como qualquer alegação de possível incumprimento apresentada pelos tomadores de seguro, segurados, beneficiários e terceiros lesados. Não se enquadram no conceito de Reclamação as declarações que façam parte do processo de negociação contratual, os pedidos de informação para cumprimento de deveres legais ou

Versão 1.0	Data de início da vigência: 15.10.2025	Código: AESRPTCUREGL01	2 de 13
DOCUMENTO PARA USO INTERNO			

contratuais, as comunicações inerentes ao processo de resolução de reclamações e quaisquer outros pedidos de informação ou esclarecimento.

3. As funções do Provedor do Cliente são transversais, abrangendo todos os ramos de atividade da ASERTA.
4. Compete ainda ao Provedor do Cliente:
 - a. Promover o diálogo entre o reclamante e a ASERTA sempre que tal seja considerado benéfico para o resultado da Reclamação;
 - b. Formular todas as recomendações à ASERTA que considere adequadas face à Reclamação;
 - c. Apresentar sugestões ao Conselho de Administração da ASERTA relativamente a melhorias aos processos internos da seguradora que considere benéficas, quando tais sugestões sejam resultado de uma avaliação específica.
5. Para efeitos do exercício das suas funções, o Provedor do Cliente pode:
 - a. Solicitar à ASERTA a informação e documentação que considere necessária à correta avaliação da Reclamação, bem como o acesso aos processos existentes e à documentação que considere relevante;
 - b. Procurar alcançar, em conjunto com a ASERTA, as soluções mais adequadas para a salvaguarda dos tomadores de seguros, segurados, beneficiários e terceiros lesados, relativamente às Reclamações apresentadas, quando justificadas.
6. Para efeitos do exercício das suas funções, a ASERTA deve colaborar com o Provedor do Cliente para que este possa desempenhar integralmente as suas funções. Consequentemente, a ASERTA compromete-se a:
 - a. Designar na ASERTA uma pessoa de contacto responsável por responder às exigências do Provedor do Cliente, comunicando ao mesmo a identidade do interlocutor nomeado;

Versão 1.0	Data de início da vigência: 15.10.2025	Código: AESRPTCUREGL01	3 de 13
DOCUMENTO PARA USO INTERNO			

- b. Fornecer ao Provedor do Cliente a informação e documentação que este considere relevante para o exercício das suas funções, ainda que não seja expressamente solicitada pelo Cliente;
 - c. Assegurar as condições necessárias ao efetivo cumprimento das funções a que o Provedor do Cliente está obrigado.
7. O Provedor do Cliente pode ser consultado pelo Conselho de Administração sobre qualquer assunto relacionado com as suas funções ou competências.
8. As competências e poderes atribuídos ao Provedor do Cliente não podem ser delegados, sem prejuízo da possibilidade de ser auxiliado na prática de determinados atos, mediante aprovação prévia da ASERTA.
9. Os auxiliares do Provedor do Cliente referidos no número anterior ficam sujeitos ao disposto no presente Regulamento, nomeadamente no que diz respeito ao dever de sigilo.
10. As funções do Provedor do Cliente são de natureza consultiva, não tendo esta competência para revogar ou modificar decisões da ASERTA.

Artigo 3.º – Nomeação e mandato

- 1. O Provedor do Cliente será nomeado pelo Conselho de Administração, de entre pessoas singulares de reconhecido prestígio, qualificação, idoneidade e independência.
- 2. O mandato terá duração anual, podendo ser renovado por períodos de igual duração, sem prejuízo da possibilidade de cessação antecipada por qualquer uma das partes mediante comunicação nesse sentido com uma antecedência mínima de 30 (trinta) dias.
- 3. Caso o mandato não seja renovado, será nomeado um novo Provedor do Cliente até 10 (dez) dias antes do final do mandato do Provedor do Cliente cessante, devendo a ASERTA comunicar esse facto à ASF no prazo de 10 (dez) dias úteis a contar da data de início do novo mandato.

Versão 1.0	Data de início da vigência: 15.10.2025	Código: AESRPTCUREGL01	4 de 13
DOCUMENTO PARA USO INTERNO			

4. Sem prejuízo do disposto no número anterior, o Provedor do Cliente cessante será responsável pelo tratamento de todas as Reclamações que lhe sejam apresentadas até ao final do seu mandato.
5. Para além da caducidade do mandato e de outras causas devidamente justificadas, previstas legal e contratualmente, o Provedor do Cliente pode cessar as suas funções caso se verifique alguma das seguintes circunstâncias:
 - a. Acordo entre as partes/revogação;
 - b. Solicitação expressa de término do exercício das suas funções/renúncia ao cargo;
 - c. Perda dos requisitos necessários ao desempenho das suas funções;
 - d. Incumprimento grave e reiterado dos seus deveres e obrigações;
 - e. Incompatibilidades;
 - f. Morte ou incapacidade física permanente ou temporária que impeça o exercício das suas funções;
 - g. Decisão da ASF.

As causas de cessação de funções do Provedor do Cliente serão sempre objeto de avaliação por parte do Conselho de Administração.

6. As despesas de designação e funcionamento do Provedor do Cliente são da responsabilidade da ASERTA, sendo que não serão imputadas ao reclamante.

Artigo 4.º – Incompatibilidades

1. As funções de Provedor do Cliente não podem ser exercidas por quem, durante o seu mandato, se encontre em qualquer situação de incompatibilidade e/ou conflito de interesses que possa afetar a sua independência, nomeadamente:

Versão 1.0	Data de início da vigência: 15.10.2025	Código: AESRPTCUREGL01	5 de 13
DOCUMENTO PARA USO INTERNO			

- a. A detenção, direta ou indireta, pelo próprio, pelo respetivo cônjuge, por pessoa a si unida em união de facto ou por um parente em linha reta ou no segundo grau da linha colateral, de pelo menos 1% do capital social ou dos direitos de voto da ASERTA ou de uma entidade que tenha uma ligação estreita ou uma relação de controlo com a ASERTA ou de um mediador de seguros;
- b. O exercício pelo próprio, pelo seu 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 do conselho de administração da ASERTA ou de entidade que com esta se encontre numa relação estreita ou de controlo, ou a outra entidade seguradora ou de um mediador de seguros;
- c. Se prestar qualquer outro serviço distinto à ASERTA ou se manter contrato de trabalho ou equiparado com a Entidade;
- d. Se exercer funções de Provedor do Cliente em qualquer outra entidade que não faça parte do Grupo ASERTA;
- e. Se presta serviços ou mantém contrato de trabalho ou equiparado com outra seguradora, mediador de seguros ou se é perito de seguros;
- f. Se exercer atividade profissional em sociedade de profissionais, quando esta sociedade de profissionais, os respetivos sócios, associados ou colaboradores, prestem serviços à empresa de seguros em causa ou a entidade que com esta se encontre numa relação estreita ou de controlo;
- g. se desempenhar quaisquer outras funções que, de alguma forma, possam pôr em causa a independência a que está obrigado enquanto Provedor do Cliente da ASERTA.

Artigo 5.º – Independência

1. No desempenho das suas funções, o Provedor do Cliente atuará com total independência da ASERTA, exercendo as suas funções de forma autónoma e podendo dispor de estrutura organizacional e recursos técnicos próprios. Deverá, no entanto, identificar os colaboradores

Versão 1.0	Data de início da vigência: 15.10.2025	Código: AESRPTCUREGL01	6 de 13
DOCUMENTO PARA USO INTERNO			

dedicados a esta função, que deverão comprometer-se a cumprir o dever de sigilo e demais normas constantes do presente Regulamento.

2. Salvo ação dolosa devidamente comprovada, o Provedor do Cliente não pode ser responsabilizado pelos atos praticados, pelas recomendações apresentadas e por outras opiniões expressas no exercício das suas funções.

Artigo 6.º – Natureza das competências

O Provedor do Cliente tem poderes meramente consultivos para emitir recomendações, que podem ou não ser aceites, não podendo anular, revogar ou modificar qualquer ato praticado ou decisão adotada pela ASERTA.

Artigo 7.º – Dever de sigilo

1. O Provedor do Cliente salvaguardará a confidencialidade de toda a informação a que tenha acesso no contexto e no exercício das suas funções.
2. O dever de sigilo será mantido em caso de cessação do mandato, independentemente da causa.
3. O disposto nos números anteriores aplica-se também aos colaboradores ou auxiliares do Provedor do Cliente que, por força de tal condição, tenham acesso à referida informação.

CAPÍTULO II – Regulamento do Provedor do Cliente

Artigo 8.º – Apresentação de Reclamações ao Provedor do Cliente

1. Os tomadores de seguros, segurados, beneficiários e terceiros lesados poderão apresentar uma Reclamação ao Provedor do Cliente desde que esta não tenha obtido resposta pelo Serviço de Apoio ao Cliente da ASERTA no prazo máximo de 20 (vinte) dias úteis contados a partir da data da respetiva receção ou, quando, tendo sido dada uma resposta, o reclamante discorde do sentido da mesma, prorrogando-se o prazo máximo para 30 (trinta) dias úteis nos casos que revistam especial complexidade.

Versão 1.0	Data de início da vigência: 15.10.2025	Código: AESRPTCUREGL01	7 de 13
DOCUMENTO PARA USO INTERNO			

2. O exercício deste direito não acarretará qualquer custo ou encargo para o requerente, nem qualquer ónus que não seja efetivamente essencial ao desempenho da função.

Artigo 9.º – Requisitos de admissibilidade da Reclamação

Para que a Reclamação seja admissível, esta deverá atender aos seguintes requisitos:

1. Ser apresentada por escrito, em suporte duradouro, eletrónico ou não, desde que permita leitura, impressão, cópia e arquivo.

As reclamações ou reclamações poderão ser enviadas ao Provedor do Cliente para:



2. Conter os dados essenciais à respetiva avaliação pelo Provedor do Cliente, nomeadamente:
 - a. identificação completa do reclamante e, se for o caso, do seu representante;
 - b. referência à qualidade do reclamante, nomeadamente, de tomador do seguro, segurado, beneficiário ou terceiro lesado ou pessoa que o represente;
 - c. dados de contacto do reclamante e, se for caso disso, da pessoa que o representa;
 - d. descrição clara e fundamentada dos factos que motivaram a reclamação, identificando as partes envolvidas e a data em que os factos ocorreram, salvo se tal for manifestamente impossível;
 - e. data e local da reclamação;
 - f. indicação da circunstância que motivou a apresentação da reclamação ao Provedor do Cliente: (i) a falta de resposta da ASERTA à reclamação apresentada em tempo útil; ou (ii) a resposta negativa ou parcialmente negativa da ASERTA ao formulada à reclamação.

Versão 1.0	Data de início da vigência: 15.10.2025	Código: AESRPTCUREGL01	8 de 13
DOCUMENTO PARA USO INTERNO			

3. Juntamente com a Reclamação deverão ser apresentadas todas as informações relevantes que comprovem os factos invocados, bem como cópia da correspondência previamente trocada com o Serviço de Apoio ao Cliente da ASERTA.
4. Ser assinado pelo reclamante ou seu representante, quando aplicável.
5. Quando a Reclamação apresentada não cumpra os requisitos anteriores, e sempre que tal não seja possível, por falta de identificação correta ou de contacto, o Provedor do Cliente informará o reclamante desse facto e convidá-lo-á a corrigir, no prazo máximo de 20 (vinte) dias úteis a omissão, com a indicação de que, caso o convite à retificação não seja atendido, a reclamação será indeferida.

Artigo 10.º – Análise Prévia da Reclamação

1. Todas as Reclamações serão analisadas pelo Provedor do Cliente, cabendo ao reclamante, se necessário, fornecer comprovativos do envio da Reclamação.
2. Recebida a Reclamação, o Provedor do Cliente procederá à sua análise para determinar se cumpre os requisitos de admissibilidade determinados no artigo 9.º deste Regulamento.
3. Sempre que tenha conhecimento de que a matéria objeto da reclamação se encontra pendente de resolução de litígio por parte de órgãos arbitrais ou judiciais, o provedor pode abster-se de dar continuidade à respetiva apreciação, informando o reclamante desse facto.
4. O Provedor do Cliente rejeitará as Reclamações apresentadas nas seguintes situações:
 - a. Se a Reclamação não cumprir os critérios de admissibilidade determinados no artigo 9.º e o reclamante não corrigir as omissões no prazo concedido para tal;
 - b. Se forem reiteradas Reclamações já respondidas e resolvidas;
 - c. Se se tratar de matérias da competência exclusiva de órgãos arbitrais ou judiciais ou quando a matéria objeto das Reclamações já tiver sido objeto de decisão por esses órgãos, ou ainda se forem objeto de um processo pendente nessas instâncias;

Versão 1.0	Data de início da vigência: 15.10.2025	Código: AESRPTCUREGL01	9 de 13
DOCUMENTO PARA USO INTERNO			

- d. Se o conteúdo da Reclamação puder ser qualificado como vexatório ou se tiver sido apresentado de má-fé.
5. O indeferimento preliminar da Reclamação ou a falta de análise da mesma nos termos previstos nos números anteriores deverá ser comunicado pelo Provedor do Cliente ao reclamante, por escrito e de forma fundamentada, no prazo máximo de 7 (sete) dias úteis a contar da data de receção da Reclamação.

Artigo 11.º – Tratamento da Reclamação

1. Verificada a admissibilidade da Reclamação, nos termos previstos no artigo 9.º, o Provedor do Cliente, através do colaborador interno designado para o efeito, informará a ASERTA da existência da Reclamação para que a ASERTA, caso assim o entenda, analise a situação.
2. A ASERTA deverá responder no prazo de 10 (dez) dias úteis a contar da data de receção da comunicação do Provedor do Cliente.
3. A Reclamação deverá ser avaliada pelo Provedor do Cliente no prazo de 30 (trinta) ou 45 (quarenta e cinco) dias úteis, consoante se trate de reclamações simples ou complexas, respetivamente, a partir da data da sua receção através dos contactos acima indicados.
4. A apreciação da Reclamação deverá ser redigida em linguagem clara e compreensível, adaptando-se ao perfil específico do reclamante.
5. O Provedor do Cliente deverá enviar, por escrito, tanto ao reclamante, em suporte duradouro acessível, preferencialmente em formato digital, os resultados da análise da reclamação.
6. O Provedor do Cliente comunica, ao Conselho de Administração da ASERTA, o resultado da avaliação e apreciação da Reclamação e os respetivos fundamentos, detalhando inclusive as disposições legais, regulamentares e contratuais aplicáveis, e incluindo, quando aplicável, a recomendação que o Provedor deseje dirigir à ASERTA.
7. Feita a recomendação prevista no número anterior, a ASERTA informará o Provedor do Cliente, por escrito e no prazo de 20 (vinte) dias úteis após a data da sua receção, se a recomendação feita foi acolhida ou não.

Versão 1.0	Data de início da vigência: 15.10.2025	Código: AESRPTCUREGL01	10 de 13
DOCUMENTO PARA USO INTERNO			

8. Quando a recomendação não for acolhida pela ASERTA, o Provedor do Cliente deverá informar o reclamante por escrito no prazo máximo de 20 (vinte) dias a contar do seu conhecimento.

Artigo 12.º – Gestão de processos

1. O Provedor do Cliente tem total autonomia na gestão de Reclamações, mas deve atuar com base nos princípios da legalidade, celeridade e contradição, procurando encontrar soluções consensuais, justas e equitativas para as partes envolvidas.
2. Sem prejuízo do anterior, o Provedor do Cliente não está obrigado a cumprir formalidades relativas à gestão e organização dos processos, podendo adotar procedimentos razoáveis que considere adequados à investigação, desde que não entrem em conflito com os direitos ou interesses legítimos das partes.
3. Sempre que considere necessário, o Provedor do Cliente poderá solicitar o exame de ficheiros, registos informáticos e outros documentos relacionados com a Reclamação, tanto à ASERTA como ao reclamante, ou a terceiros.
4. O Provedor do Cliente pode ainda, se necessário para o apuramento dos factos, solicitar ao reclamante, à ASERTA ou a qualquer outra pessoa mencionada na reclamação ou na resposta da ASERTA com conhecimento dos factos subjacentes à reclamação, que preste declaração, em local, dia e hora determinados.

Artigo 13.º – Recurso

1. Os atos praticados pelo Provedor do Cliente no âmbito da apreciação das reclamações apresentadas não são suscetíveis de recurso judicial e apenas podem ser objeto de reclamação perante o próprio Provedor do Cliente.

Artigo 14.º – Colaboração do Provedor do Cliente com a ASF

1. Sem prejuízo da sua independência e do facto de não estar sujeito à fiscalização da ASF, o Provedor do Cliente, sempre que solicitado, deve colaborar com o órgão de fiscalização.

Versão 1.0	Data de início da vigência: 15.10.2025	Código: AESRPTCUREGL01	11 de 13
DOCUMENTO PARA USO INTERNO			

Artigo 15.º – Deveres de divulgação

1. As recomendações feitas pelo Provedor do Cliente à ASERTA na sequência das Reclamações que lhe sejam submetidas serão, de acordo com as normas legais e regulamentares aplicáveis, sujeitas a divulgação pública por um período mínimo de três (3) anos no site da ASERTA.
2. Para o efeito, o Provedor do Cliente enviará à ASF e à ASERTA no final do mês de Janeiro de cada ano a informação a divulgar nos termos do parágrafo anterior, a qual deverá conter, de forma clara e sucinta, os seguintes elementos relacionados com as recomendações feitos à ASERTA durante o ano anterior:
 - A. Objeto da reclamação;
 - B. Recomendação;
 - C. Informação sobre a aceitação ou não da recomendação pela ASERTA e a sua justificação.
3. Caso não seja emitida nenhuma recomendação durante o ano, o Provedor do Cliente deverá prestar essa informação antes da data indicada no parágrafo anterior.
4. As comunicações previstas nos números anteriores são realizadas através do Portal da ASF em www.asf.com.pt.

Versão 1.0	Data de início da vigência: 15.10.2025	Código: AESRPTCUREGL01	12 de 13
DOCUMENTO PARA USO INTERNO			

"E proibida la reprodução, alteração, cópia, distribuição total ou parcial del documento e/ou do sue conteúdo"

CONTROLE DE DOCUMENTOS

Versão	Início da Validade	Status
1.0	15.10.2025	Primeira versão do documento.

AUTORIZAÇÕES

Órgão de aprovação	Data da reunião do corpo diretivo e aprovação
Conselho de Administração	15.10.2025

ASSINATURAS DE ACEITAÇÃO

Direção Compliance	Provedor do Cliente
---------------------------------	----------------------------------

Versão 1.0	Data de início da vigência: 15.10.2025	Código: AESRPTCUREGL01	13 de 13
DOCUMENTO PARA USO INTERNO			