

## **NORMA N.º 110**

### **ANEXO 2**

#### **Regulamento de funcionamento do Provedor do Utente**

##### **Artigo 1.º** **Designação do Provedor**

1. A Mútua dos Pescadores designa Provedor do Utente próprio, salvaguardando as incompatibilidades para o exercício das funções de acordo com o Artigo 14.º da Norma Regulamentar n.º 7/2022, de 7 de junho, Conduta de Mercado e tratamento de reclamações pela Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões.

2. A Mútua dos Pescadores comunica à ASF a identidade do Provedor do Utente, remetendo cópia do presente regulamento, comunicando igualmente à ASF alterações que ocorram, de acordo com o estipulado na Norma Regulamentar em referência.

3. A Mútua dos Pescadores assegura ao Provedor do Utente as condições necessárias para o bom desempenho das suas funções.

##### **Artigo 2.º** **Funções**

1. A função de Provedor do Utente da Mútua dos Pescadores, adiante designado “Provedor”, visa garantir aos cooperadores, tomadores de seguros, pessoas seguras, beneficiários e outros interessados, adiante designados de “utentes”, o direito de recurso das reclamações não resolvidas no âmbito da função autónoma de primeira instância do Sistema de Audição, através de um mecanismo de reclamação externo à cooperativa.

2. O regime de incompatibilidades definido pela Norma Regulamentar da ASF visa dar garantias de imparcialidade ao reclamante, relativamente à apreciação dos factos que o fazem sentir lesado.

3. Ao Provedor cabe a apreciação isenta do teor das queixas e reclamações que lhe forem presentes e que sejam elegíveis, nos termos do Artigo 6.º deste Regulamento, sobre as quais produzirá os Pareceres e as Recomendações que entender convenientes, procurando encontrar soluções consensuais e equitativas.

4. Os Pareceres e as Recomendações do Provedor não são vinculativos, mas serão indicativas dos procedimentos a tomar pela seguradora no quadro da resolução de conflitos.

5. O Conselho de Administração da Mútua dos Pescadores avaliará com seriedade os Pareceres e as Recomendações do Provedor, predispondo-se, por princípio, a acolhê-las e a encará-las como contributos para melhorar o funcionamento dos serviços e o atendimento aos utentes.

6. O Provedor exerce as suas funções com total independência da Mútua dos Pescadores, sem prejuízo do bom relacionamento e da cooperação necessária ao bom desempenho das suas funções.

### **Artigo 3.º**

#### **Mandato**

1. Uma vez designado pelo Conselho de Administração o mandato do Provedor é, por regra, de 4 anos, podendo ser renovado e pode cessar:

- a) Por renúncia ao cargo por parte do Provedor;
- b) Por se verificarem alterações na situação do Provedor nomeado que configurem ou possam vir a configurar-se como conflitos de interesses suscetíveis de afetar a sua isenção de análise, nomeadamente as incompatibilidades referidas na Norma Regulamentar da ASF;
- c) Por incumprimento grave ou reiterado dos deveres a que se encontra vinculado e das condições exigidas para o desempenho da função.

### **Artigo 4.º**

#### **Interlocutor**

O interlocutor da Mútua dos Pescadores junto do Provedor é o mesmo designado perante a ASF, no quadro do Departamento de Ação Cooperativa e Comunicação (DACC), que assume a função autónoma.

### **Artigo 5.º**

#### **Encargos**

1. A apresentação de reclamação junto do Provedor não acarretará quaisquer custos ou encargos para o reclamante, bem como quaisquer ónus que não sejam efetivamente indispensáveis para o cumprimento da função.

2. A Mútua dos Pescadores assume todos os encargos inerentes ao exercício da função de Provedor.

### **Artigo 6.º**

#### **Elegibilidade das reclamações**

1. Nos termos da Norma Regulamentar da ASF, só são elegíveis para apresentação ao Provedor as reclamações às quais a Mútua não tenha dado resposta no prazo máximo de 20 dias após a receção ou quando o reclamante discorde do sentido da resposta, prorrogando-se o prazo máximo para 30 dias nos casos que se revistam de especial complexidade.

2. Para avaliação da elegibilidade das reclamações que lhe forem apresentadas diretamente, o Provedor solicitará informação ao DACC sobre o eventual tratamento prévio das referidas reclamações no âmbito da gestão interna de reclamações.

3. Nos casos em que as reclamações sejam entregues ou enviadas à Mútua dos Pescadores, o DACC assegurará previamente a triagem.

4. Tendo tomado conhecimento de que a matéria objeto da reclamação se encontra pendente de resolução de litígio por parte de órgãos arbitrais ou judiciais, pode o Provedor abster-se de dar continuidade à respetiva apreciação.

#### **Artigo 7.º**

##### **Apresentação de reclamações**

1. A reclamação pode ser através dos mecanismos previstos no Artigo 8.º do presente Regulamento.
2. Verificada a sua elegibilidade, se houver necessidade de esclarecimentos suplementares para melhor resolução do conflito, o Provedor solicitará os elementos em falta ao reclamante, não podendo, por isso, as omissões ou insuficiência de informação serem razão para a não admissão da reclamação.
3. A não admissão de uma reclamação apenas poderá ocorrer nas seguintes circunstâncias:
  - a) se persistir a omissão de dados essenciais, decorrido o prazo de 10 dias após a solicitação;
  - b) se incidir sobre matéria da competência de órgãos arbitrais ou judiciais, estiver pendente de resolução de litígio ou já tiver sido resolvida por aquelas instâncias;
  - c) se reiterar reclamações relativamente à mesma matéria, que já tenham sido objeto de resposta no âmbito dos mecanismos previstos neste regulamento;
  - d) se tiver sido apresentada de má-fé ou tiver conteúdo vexatório.

#### **Artigo 8.º**

##### **Mecanismos para apresentação de Reclamações ao Provedor**

1. A reclamação pode ser apresentada diretamente ao Provedor através dos seguintes meios:
  - a) Do endereço eletrónico [provedor@mutuapescadores.pt](mailto:provedor@mutuapescadores.pt);
  - b) De carta enviada ou entregue, dirigida a: Mútua dos Pescadores /Sistema Audição /Provedor -  
- Av. Santos Dumont, Edifício Mútua, n.º 57, 6.º, 7.º, 8.º - 1050-202 Lisboa.
2. Se a reclamação for enviada ou entregue em qualquer balcão da Mútua dos Pescadores, o serviço que a receção, deverá enviá-la logo que dela tomar conhecimento por e-mail para o DACC, que a encaminhará para o Provedor, após verificação da sua elegibilidade.

#### **Artigo 9.º**

##### **Circuitos e apreciação da reclamação**

1. O Provedor apreciará a reclamação no prazo máximo de 30 dias após a sua receção, prorrogando-se este prazo para 45 dias nos casos de especial complexidade.
2. Os serviços da cooperativa fornecerão prontamente todas as informações e a documentação relativa ao processo de reclamação que sejam solicitadas pelo Provedor, com respeito pelos princípios da proteção de dados pessoais.
3. O Provedor comunicará ao reclamante, por carta ou e-mail, os resultados da sua apreciação, os seus fundamentos e o Parecer ou as Recomendações que tenha decidido apresentar.

4. O Provedor comunicará ao Conselho de Administração o teor da reclamação, os resultados da sua apreciação e respetiva fundamentação, bem como o Parecer e as Recomendações que tiver por convenientes.

5. O Conselho de Administração informará o Provedor quanto ao acolhimento ou não do Parecer e das Recomendações por ele efetuadas, no prazo máximo de 20 dias contados a partir da data da receção.

6. O Provedor informará o reclamante, por carta ou e-mail, do provimento ou não, por parte do Conselho de Administração, do seu Parecer, bem como das suas Recomendações, se for o caso.

#### **Artigo 10.º** **Recurso**

1. A apreciação de reclamações pelo Provedor não prejudica o direito de recurso aos tribunais ou a mecanismos de resolução extrajudicial de litígios.

2. Os Pareceres e Recomendações do Provedor não poderão ser invocadas em juízo, salvo acordo entre as partes.

#### **Artigo 11.º** **Informação**

1. A Mútua dos Pescadores disponibiliza, em todos os seus Balcões, cópia deste Regulamento, bem como na sua página na *Internet*.

2. No quadro do princípio da transparência e de acordo com a Lei, as Recomendações emanadas pelo Provedor ficarão disponibilizadas na página da Mútua dos Pescadores na *Internet*.

#### **Artigo 12.º** **Reporte**

1. O Provedor remeterá anualmente à ASF, tal como estipulado na Norma Regulamentar da ASF, e ao DACC (que dará conhecimento aos órgãos administração e de gestão), Relatório relativo às reclamações apreciadas durante o ano anterior, identificando o objeto e teor das Recomendações apresentadas e o acolhimento que lhes foi dado.

2. Estas reclamações serão igualmente objeto de monitorização e reporte internos, no âmbito do sistema de Gestão de Riscos e Controlo Interno da Mútua dos Pescadores.