



Regulamento de Funcionamento do Provedor do Cliente



ÍNDICE

Artigo 1.º - Estatuto, contactos e mandato	2
Artigo 2.º - Missão, poderes, sigilo e proteção de dados	2
Artigo 3.º - Âmbito de atuação	3
Artigo 4.º - Funções	3
Artigo 5.º - Reclamações elegíveis	4
Artigo 6.º - Requisitos das reclamações	4
Artigo 7.º - Recusa de admissão de reclamação e arquivamento	5
Artigo 8.º - Impedimentos	6
Artigo 9.º - Processo	6
Artigo 10.º - Prazos a observar	7
Artigo 11.º - Recomendações	8
Artigo 12.º - Relacionamento com a Caravela	8
Artigo 13.º - Relatório anual	8

Artigo 1.º – Estatuto, contactos e mandato

1. O Provedor do Cliente é uma pessoa singular de reconhecido prestígio, qualificação, idoneidade e independência, à qual os tomadores de seguros, segurados, beneficiários e terceiros lesados podem apresentar reclamações relativas a atos ou omissões da empresa, desde que as mesmas não tenham sido resolvidas no âmbito da gestão de reclamações da Caravela – Companhia de Seguros, S.A. (adiante abreviadamente designada por Caravela), nos termos e para os efeitos previstos no Artigo 158.º do Regime Jurídico de Acesso e Exercício da Atividade Seguradora e Resseguradora, aprovado pela Lei n.º 147/2015, de 9 de Setembro, e, bem assim, nas normas regulamentares aplicáveis aprovadas pela Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões.

2. Para efeitos de apresentação de reclamações, os dados de contacto do Provedor do Cliente de Seguros da Caravela são os seguintes:

- a) Endereço profissional: Avenida Marquês de Tomar n.º 2 – 3.º, 1050-155 Lisboa
- b) Correio eletrónico: provedor.cliente@caravelaseguros.pt

3. O mandato do Provedor do Cliente tem a duração de seis meses, automática e sucessivamente renovável por iguais períodos, salvo denúncia prévia, nos termos do número seguinte.

4. O mandato pode ser denunciado por qualquer das partes com o aviso prévio mínimo de sessenta dias sobre o final do prazo, mediante carta registada com aviso de receção ou correio eletrónico com relatório de entrega.

5. No decurso do mandato, o Provedor do Cliente cessará as suas funções em caso de:

- a) Renúncia;
- b) Morte ou impossibilidade física permanente;
- c) Incumprimento das condições legais e regulamentares exigidas para o exercício de funções ou incompatibilidade superveniente;
- d) Acordo entre as partes;
- e) Resolução devida a incumprimento gravoso e reiterado das obrigações legais e regulamentares inerentes às funções de Provedor do Cliente.

5. A Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões pode determinar a substituição do Provedor, se verificar que este não preenche os requisitos fixados na lei e regulamentação aplicáveis e fixados neste Regulamento.

Artigo 2.º – Missão, poderes, sigilo e proteção de dados

1. O Provedor do Cliente tem por missão receber e apreciar as reclamações dos tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados por atos ou omissões da Caravela.



2. O Provedor do Cliente não tem poderes para revogar, reformar ou converter, ou de qualquer modo alterar as decisões da Caravela, competindo-lhe, no âmbito das suas funções, formular recomendações sem carácter vinculativo.
3. O Provedor do Cliente é obrigado a guardar sigilo relativamente aos factos de que tome conhecimento no exercício das suas funções, com exceção do que seja público e de acesso generalizado, e ressalvadas as situações de cumprimento de obrigações legais e regulamentares e de decisões judiciais ou administrativas.
4. O Provedor do Cliente não pode transmitir, utilizar, reproduzir ou divulgar quaisquer dados pessoais a que tenha acesso no exercício das suas funções, exceto se e na medida do cumprimento de obrigações legais e regulamentares e de decisões judiciais ou administrativas.

Artigo 3.º – Âmbito de atuação

1. A atuação do Provedor do Cliente estende-se a todos os ramos de seguro, abrangendo os conflitos relativos aos contratos de seguro celebrados com a Caravela, incumbindo-lhe apreciar as reclamações das decisões tomadas no âmbito desses contratos que venham a ser apresentadas por tomadores, segurados, pessoas seguras ou beneficiários dos mesmos, bem como por terceiros lesados.
2. A intervenção do Provedor do Cliente apenas pode ser suscitada depois de esgotadas todas as vias internas de resolução do litígio colocadas à disposição do reclamante pela Caravela.

3

Artigo 4.º – Funções

1. O Provedor do Cliente tem funções meramente consultivas e pode apresentar recomendações à Caravela em resultado da apreciação de reclamações.
2. Compete ao Provedor do Cliente:
 - a) receber e verificar o cumprimento dos pressupostos de apresentação de reclamações ao Provedor do Cliente, nomeadamente os previstos nos artigos 6.º e 7.º;
 - b) instruir o processo de reclamação;
 - c) analisar as reclamações apresentadas;
 - d) solicitar à Caravela as informações que considerar necessárias, bem como a exibição de documentos que reputar convenientes;



- e) proceder a todas as averiguações que considere necessárias ou convenientes, podendo adotar, em matéria de recolha e produção de provas, todos os procedimentos razoáveis;
- f) efetuar as comunicações a que está obrigado nos termos da lei;
- g) formular, quando assim o entenda, recomendações, tendo em conta o teor das respetivas reclamações;
- h) elaborar os relatórios anuais previstos na lei e nos regulamentos.

Artigo 5.º – Reclamações elegíveis

1. São consideradas elegíveis para efeitos de apreciação pelo Provedor do Cliente as reclamações contra a Caravela, apresentadas pelos respetivos tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados relativamente às quais:
 - a) não tenha sido dada resposta pela Caravela no prazo máximo de 20 dias, ou de 30 dias nos casos que revistam especial complexidade, contados a partir da data da respetiva receção, ou;
 - b) tendo sido dada resposta nesse prazo, o reclamante discorde do sentido da mesma.
2. Não integram o conceito de reclamação as declarações respeitantes ao processo de negociação contratual, as comunicações inerentes ao processo de regularização de sinistros e eventuais pedidos de informação ou esclarecimento.

4

Artigo 6.º – Requisitos das reclamações

1. As reclamações a apreciar pelo Provedor do Cliente devem-lhe ser apresentadas diretamente com recurso aos meios de contacto definidos no artigo 1.º, n.º 2.
2. As reclamações têm de ser formuladas por escrito, utilizando preferencialmente o formulário que seja especificamente disponibilizado para o efeito, e devem conter os seguintes elementos:
 - a) Nome completo do reclamante e, caso aplicável, da pessoa que o represente;
 - b) 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, se 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 da reclamação.

3. As reclamações que sejam porventura entregues diretamente à Caravela devem ser, de imediato, encaminhadas para o Provedor do Cliente.

4. O Provedor do Cliente e a Caravela disponibilizarão sítio corporativo da Internet o formulário referido no n.º 2.

Artigo 7.º – Recusa de admissão de reclamação e arquivamento

1. O Provedor do Cliente deverá recusar a reclamação sempre que:

a) Sejam omitidos dados essenciais que inviabilizem a respetiva gestão e que não tenham sido corrigidos apesar de o reclamante ter sido convidado a supri-los;

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) Esta reitere reclamações que sejam apresentadas pelo mesmo reclamante em relação à mesma matéria e que já tenham sido objeto de resposta pelo Provedor do Cliente;

d) A reclamação não tiver sido apresentada de boa-fé ou o respetivo conteúdo for qualificado como vexatório.

5

2. Sempre que a reclamação apresentada não inclua os elementos necessários para efeitos da respetiva gestão, o Provedor do Cliente dará conhecimento desse facto ao reclamante, convidando-o a suprir a omissão.

3. Das reclamações liminarmente rejeitadas pelo Provedor do Cliente ou que sejam encaminhadas para os serviços de gestão de reclamações da Caravela será dado conhecimento aos reclamantes.

4. Sem prejuízo das informações e comunicações previstas no artigo 11.º, só pode ser ordenado o arquivamento de uma reclamação quando:

a) Não seja da competência do Provedor do Cliente, nomeadamente por ser estranha à atividade seguradora;

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 8.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, pessoa a si unida por união de facto, ou algum seu parente em linha reta ou no segundo grau da linha colateral ou afim, 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;
- e) Entenda, seja por que motivo for, que possam colocar em causa a sua isenção e transparência ou dar origem a um conflito de interesses.

Artigo 9.º – Processo

1. O Provedor do Cliente deverá ter em vista, na apreciação de reclamações recebidas, o princípio da celeridade, procurando encontrar soluções consensuais justas ou equitativas.
2. O Provedor do Cliente não está vinculado a quaisquer formalismos em matéria de organização dos processos ou da produção de provas, podendo adotar todos os procedimentos ajustados às circunstâncias que considere apropriados para instrução processual desde que não colidam com os direitos ou interesses legítimos das partes envolvidas.
3. A reclamação apenas se considerará recebida para efeitos de contagem de prazos depois de corretamente instruída.
4. No âmbito das diligências probatórias, o Provedor do Cliente poderá consultar elementos constantes dos processos e documentação existente na Caravela, diretamente relacionados com as reclamações apresentadas, bem como a qualquer outra documentação relevante para a apreciação das mesmas, com respeito pelos princípios da proteção de dados pessoais e sempre em estreita articulação com o interlocutor designado pela Caravela.
5. O Provedor do Cliente pode solicitar a colaboração de peritos da Caravela ou peritos externos e desenvolver diligências que considere adequadas, com vista ao melhor conhecimento dos casos.
6. A intervenção do Provedor do Cliente não suspende o decurso de quaisquer prazos, nomeadamente os do recurso contencioso.
7. A apreciação efetuada pelo Provedor do Cliente nos casos concretos não poderá ser invocada em juízo, salvo acordo prévio das partes.



8. 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.

Artigo 10.º - Prazos a observar

1. O Provedor do Cliente comunica à Caravela qualquer reclamação que reúna os requisitos previstos no artigo 7.º e que lhe tenha sido dirigida diretamente no prazo máximo de cinco dias úteis.

2. Após receção da comunicação suprarreferida, a Caravela deverá, no prazo máximo de cinco dias úteis, responder ao Provedor do Cliente, fazendo acompanhar essa resposta da respetiva fundamentação sobre a reclamação em causa.

3. Quando a reclamação apresentada não contenha os elementos necessários para a sua gestão – designadamente quando não se concretize o motivo da reclamação –, o Provedor do Cliente notificará o reclamante, desde que devidamente identificado, convidando-o a suprir as omissões verificadas no prazo de vinte dias úteis a contar da data da notificação; se o reclamante não corrigir e completar tais elementos da reclamação nesse prazo, a reclamação não será admitida. A referência a este prazo deverá constar da notificação enviada ao reclamante.

4. O Provedor do Cliente comunica ao reclamante, por escrito ou por outro meio de comunicação de que fique registo em suporte duradouro, no prazo máximo de trinta dias úteis, os resultados da apreciação da reclamação e respetiva fundamentação, podendo aquele prazo, em casos de excecional complexidade, ser alargado para quarenta e cinco dias úteis.

5. O Provedor do Cliente comunica, igualmente, à Caravela, e no prazo referido no número anterior, os resultados da apreciação da reclamação.

6. Nos casos em que a apreciação da reclamação feita pelo Provedor do Cliente seja total ou parcialmente favorável ao reclamante, a Caravela comunica àquele, no prazo máximo de dez dias úteis, se aceita acolher o resultado da apreciação efetuada.

7. O Provedor do Cliente informa o reclamante, no prazo máximo de cinco dias úteis, por escrito ou por outro meio de comunicação de que fique registo em suporte duradouro, qual a posição da Caravela transmitida nos termos do número anterior.



Artigo 11.º – Recomendações

1. Compete ao Provedor do Cliente efetuar as recomendações à Caravela que venham a ser consideradas necessárias.
2. As recomendações devem ser dirigidas ao Conselho de Administração ou órgão de topo equivalente da Caravela em causa e não têm carácter vinculativo.
3. A Caravela informará o Provedor do Cliente do acolhimento ou não das recomendações por ele efetuadas, no prazo máximo de vinte dias contados a partir da data da respetiva receção.
4. As recomendações do Provedor do Cliente serão publicitadas no portal eletrónico disponibilizado para o efeito, acompanhadas de informação sobre o acolhimento ou não da mesma pela Caravela.
5. O Provedor do Cliente deverá, no âmbito do relatório previsto no Artigo 14.º, reportar anualmente à Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões, até ao dia 31 de janeiro, as recomendações que tenha efetuado no ano anterior à Caravela ou, se for esse o caso, informar que não efetuou qualquer recomendação.

Artigo 12.º – Relacionamento com a Caravela

1. A Caravela criará as condições necessárias ao bom funcionamento do Provedor do Cliente e garantir-lhe-á a prestação dos apoios adequados para assegurar o bom nível e eficiência das suas funções.
2. A Caravela deverá nomear um interlocutor único, e sua suplência, a quem caberá estabelecer todas as ligações com o Provedor do Cliente, sem prejuízo do estabelecido no artigo 12.º.
3. O interlocutor único deve fornecer ao Provedor do Cliente todas as informações e documentos relativos à reclamação apresentada que seja solicitada e facilitar os contactos com outros serviços ou colaboradores da Caravela, se necessários.
4. As comunicações entre o Provedor do Cliente e a Caravela fazem-se preferencialmente através de correio eletrónico e da aplicação informática interna disponibilizada para o efeito.

Artigo 13.º – Relatório anual

1. O Provedor do Cliente efetuará a divulgação anual das suas atividades, através de um relatório contendo a indicação das reclamações recebidas, as diligências efetuadas e as



recomendações proferidas, bem como a menção da sua adoção pelas empresas destinatárias.

2. Este relatório será enviado, até ao dia 31 de janeiro de cada ano, à Caravela e à Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões.

Lisboa, 24 de setembro de 2026