

**PROVEDOR DO CLIENTE
ESTATUTO E REGULAMENTO DE PROCEDIMENTOS APLICÁVEIS**

**CAPÍTULO I
PRINCÍPIOS GERAIS**

ARTIGO 1.º

OBJETO

1. O presente documento tem por objetivo definir o estatuto do Provedor do Cliente da GamaLife - Companhia de Seguros de Vida. S.A. e estabelecer um conjunto de normas e procedimentos que, no cumprimento das disposições legais aplicáveis, devem ser observados pelo Provedor do Cliente no exercício das funções a desenvolver.
2. Por Clientes, designam-se os Tomadores de Seguros, Segurados, beneficiários e terceiros lesados.
3. Para maior facilidade de leitura do presente Estatuto e Regulamento, as referências ao Provedor do Cliente e à GamaLife - Companhia de Seguros de Vida. S.A., serão adiante efetuadas por Provedor e GamaLife - Companhia de Seguros de Vida. S.A., respetivamente.

ARTIGO 2.º

FUNÇÕES E AUTONOMIA DO PROVEDOR

1. O Provedor tem como função, nos termos previstos no Artigo 158º nº 3 do Anexo I, da Lei nº 147/2015, de 9 de Setembro e nas Normas Regulamentares aplicáveis, apreciar as reclamações relativas a atos ou omissões praticados pela GamaLife - Companhia de Seguros de Vida. S.A., que lhe sejam apresentadas pelos Clientes desde que as mesmas não tenham sido resolvidas no âmbito da gestão de reclamações pela GamaLife - Companhia de Seguros de Vida. S.A., com vista a encontrar,

através de meios informais, as soluções mais adequadas e justas para os casos concretos.

2. O Provedor, no exercício das suas funções, organização e desenvolvimento dos seus serviços, atua com total autonomia em relação à GamaLife - Companhia de Seguros de Vida. S.A., podendo, para a eficiente execução do cargo e se assim o entender, dispor de uma estrutura organizativa própria e meios técnicos específicos dele exclusivamente dependentes.

ARTIGO 3.º

DIREITO DE APRESENTAR RECLAMAÇÕES

1. Os Clientes, observados os requisitos de admissibilidade adiante definidos e previstos no presente Estatuto e Regulamento, gozam do direito de apresentar ao Provedor as reclamações que considerarem relevantes.
2. O exercício deste direito por parte dos Clientes não acarreta qualquer custo ou encargo para o reclamante.
3. Sem prejuízo do disposto no número anterior, ao reclamante cabe, no entanto, o ónus pela apresentação e acompanhamento da reclamação que entenda formular, não sendo reembolsados de eventuais despesas em que tenha incorrido.

CAPITULO II

ESTATUTO DO PROVEDOR

ARTIGO 4.º

DESIGNAÇÃO

1. A designação do Provedor é da competência do Órgão de Administração da GamaLife - Companhia de Seguros de Vida, S.A..

2. A designação deve recair sobre pessoas singulares, de reconhecido prestígio, qualificação, idoneidade e independência.
3. O Provedor inicia as suas funções na data em que a sua designação for deliberada pelo Órgão de Administração da GamaLife - Companhia de Seguros de Vida. S.A.

ARTIGO 5.º

DURAÇÃO DO MANDATO

1. O Provedor é designado pelo período inicial de um (1) ano, podendo o mesmo vir a ser reconduzido por sucessivos períodos de um ano.
2. Não existindo renovação do mandato, a designação do novo Provedor deve efetuar-se até trinta (30) dias antes do termo do mandato do Provedor cessante, devendo tal facto ser reportado à Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões (ASF), nos dez (10) dias subsequentes ao início do novo mandato.
3. Sem prejuízo do disposto nos números anteriores, o Provedor cessante, para além do período pelo qual foi designado, manter-se-á em funções até à designação do seu sucessor, sendo responsável pelo tratamento de todas as reclamações que lhe sejam apresentadas até essa data, ainda que a apreciação das mesmas ocorra posteriormente.

ARTIGO 6.º

INCOMPATIBILIDADES

1. As funções de Provedor não podem ser exercidas por entidade ou pessoa que, no decurso do seu mandato, se encontre em qualquer situação de conflito de interesses suscetível de afetar a sua isenção de análise ou decisão nas reclamações que lhe forem apresentadas.
2. Para efeitos do número anterior, o Provedor não pode nomeadamente:

- a) Ser detentor, direta ou indiretamente, pelo próprio, respetivo cônjuge, pessoa a si unida em união de facto, ou parente em linha reta ou no segundo grau da linha colateral, de participação de, pelo menos, 1% do capital social ou do direito de voto da **GamaLife - Companhia de Seguros de Vida, S.A.**, ou entidade que com esta se encontre numa relação estreita ou de controlo, ou em mediador de seguros;
- b) Exercer o próprio, respetivo 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 de órgão de administração, gestão, direção ou gerência na **GamaLife - Companhia de Seguros de Vida, S.A.**, ou entidade que com esta se encontre numa relação estreita ou de controlo, ou em mediador de seguros;
- c) Prestar serviço distinto do exercício de funções enquanto Provedor ou manter um contrato de trabalho ou equiparado com a **GamaLife - Companhia de Seguros de Vida, S.A.**;
- d) Exercer atividade profissional em sociedade de profissionais, quando esta sociedade de profissionais, os respectivos sócios, associados, ou colaboradores, prestem serviços à **GamaLife - Companhia de Seguros de Vida, S.A.** ou entidade que com esta se encontre numa relação estreita ou de controlo.

ARTIGO 7.º

CESSAÇÃO DE FUNÇÕES ANTES DO TERMO DO MANDATO

1. Sem prejuízo de outras causas devidamente justificadas e fundamentadas, a cessação do exercício das funções de Provedor só poderá ocorrer nas seguintes situações:
 - a) Incompatibilidade superveniente;
 - b) Perda dos requisitos para o exercício das funções;
 - c) Morte, impossibilidade física permanente ou temporária por período superior a seis meses;

- d) Violação grave ou reiterada dos seus deveres;
 - e) Renúncia ao cargo.
2. As causas justificativas da cessação de funções do Provedor serão apreciadas pelo Órgão de Administração da GamaLife - Companhia de Seguros de Vida, S.A., com respeito pelo princípio do contraditório nos casos em que se justificar, nomeadamente na situação prevista na alínea d) do número anterior.

ARTIGO 8.º

COMPETÊNCIAS E PODERES DO PROVIDOR

1. O Provedor, nos termos previstos nas normas legais ou regulamentares aplicáveis e no presente Estatuto e Regulamento, tem competências para:
- a) Receber e apreciar as reclamações que lhe sejam apresentadas pelos Clientes, relacionadas com atos ou omissões praticados pela GamaLife - Companhia de Seguros de Vida, S.A.;
 - b) Promover o diálogo entre a entidade reclamante e a GamaLife - Companhia de Seguros de Vida, S.A., sempre que o considere vantajoso para a resolução da reclamação;
 - c) Formular as recomendações à GamaLife - Companhia de Seguros de Vida, S.A. que considere oportunas em função do teor e análise das reclamações que lhe sejam apresentadas.
2. Para o efeito, o Provedor pode:
- a) Solicitar à GamaLife - Companhia de Seguros de Vida, S.A., a prestação das informações que considere relevantes na apreciação das reclamações;
 - b) Solicitar à GamaLife - Companhia de Seguros de Vida, S.A., o acesso aos processos e documentação existentes diretamente relacionados com as reclamações apresentadas, bem como a qualquer outra documentação relevante para a apreciação das mesmas;

- c) Procurar, encontrar, em conjunto com a GamaLife - Companhia de Seguros de Vida, S.A., as soluções mais apropriadas à defesa dos Clientes nas situações relacionadas com as reclamações apresentadas, quando tal se justificar.
3. As competências e poderes atribuídos ao Provedor não são delegáveis, sem prejuízo, porém, do mesmo poder ser coadjuvado, na prática de determinados atos, por parte de auxiliares ao seu serviço previamente identificados junto da GamaLife - Companhia de Seguros de Vida, S.A..
4. Os auxiliares ao serviço do Provedor previstos no número anterior ficarão, com as devidas adaptações, sujeitos ao disposto no presente Estatuto e Regulamento, nomeadamente em matéria de dever de sigilo.
5. As recomendações apresentadas pelo Provedor serão dirigidas ao Órgão de Administração da GamaLife - Companhia de Seguros de Vida, S.A., com funções executivas.

ARTIGO 9.º

LIMITES DA INTERVENÇÃO

O Provedor tem poderes meramente consultivos para emitir recomendações, as quais poderão ser ou não acatadas, pelo que não poderá anular, revogar ou modificar qualquer ato praticado ou decisão tomada pela GamaLife - Companhia de Seguros de Vida, S.A..

ARTIGO 10.º

INDEPENDÊNCIA DO PROVIDOR

O Provedor goza de total independência não podendo ser responsabilizado pelos atos praticados, recomendações que apresente e demais opiniões expressas no exercício das suas funções, salvo se ficar demonstrada uma atuação dolosa por parte deste.

ARTIGO 11.º

DEVER DE SIGILO

1. Sem prejuízo do correto exercício do cargo, o Provedor é obrigado a guardar sigilo em relação a todos os factos que tome conhecimento no âmbito das suas funções, quer estes digam respeito à atividade da GamaLife - Companhia de Seguros de Vida, S.A., quer digam respeito aos próprios reclamantes que a este se dirijam.
2. O dever de sigilo a que o Provedor se encontra sujeito mantém-se após a cessação das suas funções, qualquer que seja o motivo.
3. O disposto nos números anteriores aplica-se, com as devidas adaptações, em relação aos colaboradores ou auxiliares do Provedor que, em virtude de tal facto, também tenham acesso a essas informações.

ARTIGO 12.º

APOIO E COLABORAÇÃO DO SEGURADOR

1. A GamaLife - Companhia de Seguros de Vida, S.A., com vista a promover a atuação do Provedor, disponibiliza toda a colaboração ao seu alcance, fomentando a criação de condições adequadas ao correto desempenho das respetivas funções.
2. Para o efeito, a GamaLife - Companhia de Seguros de Vida, S.A., compromete-se a:
 - a) Nomear e indicar ao Provedor um interlocutor privilegiado para a realização dos contatos que este entender necessários;
 - b) Fornecer ao Provedor as informações e documentação que sejam consideradas relevantes para o exercício das suas funções, ainda que este não as solicite especificamente;
 - c) Assegurar as condições necessárias ao efetivo cumprimento dos deveres a que o Provedor se encontra sujeito.

ARTIGO 13.º

COLABORAÇÃO DO PROVEDOR COM A ENTIDADE DE SUPERVISÃO

Sem prejuízo da sua independência e do facto de não se encontrar sujeito à supervisão da Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões (ASF), o Provedor, sempre que solicitado, deve colaborar com a entidade de supervisão.

ARTIGO 14.º

Co - EXISTÊNCIA COM OUTRAS FORMAS DE RESOLUÇÃO DE CONFLITOS

1. A intervenção do Provedor não inibe ou prejudica o direito do reclamante de recurso aos tribunais ou a mecanismos de resolução extrajudicial de litígios, incluindo os relativos a litígios transfronteiriços.
2. De igual modo, a intervenção do Provedor na apreciação das reclamações que lhe sejam apresentadas também não suspende o decurso de quaisquer prazos, nomeadamente os de recurso contencioso.

CAPITULO III PROCEDIMENTOS

ARTIGO 15.º

INICIATIVA

1. A iniciativa para apresentar reclamações ao Provedor é da exclusiva competência dos Clientes.
2. Sem prejuízo do disposto no número anterior, a intervenção do Provedor apenas pode ser solicitada desde que as referidas reclamações não tenham sido previamente resolvidas no âmbito da atuação do Sistema de Gestão de Reclamações da GamaLife - Companhia de Seguros de Vida, S.A..

3. Para efeitos do número anterior, considera-se que a reclamação não foi resolvida no âmbito da atuação do Sistema de Gestão de Reclamações, quando:

- a) A GamaLife - Companhia de Seguros de Vida, S.A., não tenha dado resposta ao reclamante no prazo de vinte (20) ou trinta (30) dias úteis, consoante as reclamações sejam simples ou se revistam de alguma complexidade, respetivamente, contados a partir da data de receção da reclamação por parte da GamaLife - Companhia de Seguros de Vida, S.A.;
- b) O reclamante discorde do sentido da resposta dada pela GamaLife - Companhia de Seguros de Vida, S.A..

ARTIGO 16.º

FORMA DE APRESENTAÇÃO DAS RECLAMAÇÕES

1. As reclamações dirigidas ao Provedor devem ser apresentadas pelos respetivos reclamantes por escrito em suporte duradouro, preferencialmente digital, disponibilizados pelo Provedor, desde que os mesmos permitam a leitura, impressão, cópia e arquivo dos respetivos documentos.
2. Cabe ao reclamante apresentar a prova da receção da reclamação por parte dos serviços do Provedor.
3. As reclamações devem ser enviadas ao cuidado do Provedor designado pela GamaLife - Companhia de Seguros de Vida, S.A., para o endereço e demais dados de contacto constante do Anexo I ao presente Estatuto e Regulamento.

ARTIGO 17.º

CONTEÚDOS DAS RECLAMAÇÕES APRESENTADAS

1. As reclamações devem ser apresentadas de forma concisa e objetiva e conter as informações relevantes para a sua apreciação por parte do Provedor, devendo incluir, pelo menos, os seguintes elementos:
 - a) Identificação completa do reclamante (nome completo e número do documento de identificação) e, quando aplicável, do seu representante;
 - b) Referência à qualidade do reclamante, designadamente de tomador de seguro, segurado, beneficiário ou terceiro lesado e/ou de pessoa que o represente;
 - c) Dados de contacto do reclamante e, quando aplicável, da pessoa que o representa;
 - d) Descrição dos factos que motivaram a reclamação, com identificação dos intervenientes e da data em que os factos ocorreram, quando tal for possível;
 - e) Indicação das circunstâncias que originaram a apresentação da reclamação ao Provedor, nomeadamente, conforme anteriormente definido no nº 3 do Artigo 15º:
 - Ausência de resposta por parte da GamaLife - Companhia de Seguros de Vida, S.A., à reclamação apresentada, no prazo definido;
 - Resposta negativa ou parcialmente negativa por parte da GamaLife - Companhia de Seguros de Vida, S.A., às questões suscitadas na reclamação que lhe foi dirigida.

2. Com a reclamação dirigida ao Provedor devem ainda ser juntos os elementos de que o reclamante disponha e considere adequados à prova dos factos por si invocados, bem como a cópia da correspondência previamente trocada com o Serviço de Gestão de Reclamações da GamaLife - Companhia de Seguros de Vida, S.A..

3. O Provedor, sempre que o entender necessário, pode ainda solicitar ao reclamante a junção de documentos ou a prestação de informações adicionais em relação à reclamação apresentada.

ARTIGO 18.º

REQUISITOS DE ADMISSIBILIDADE

1. Sob pena de indeferimento por parte do Provedor, a reclamação deve cumprir os seguintes requisitos:
 - a) Ser apresentada por escrito, nos termos definidos no nº. 1 do Artigo 16º;
 - b) Apresentar os dados essenciais à sua apreciação por parte do Provedor, em concreto, os referidos no nº. 1 do Artigo 17º;
 - c) Ser assinada pelo reclamante ou seu representante, quando for o caso;
 - d) Ser acompanhada da correspondência previamente trocada com o Serviço de Gestão de Reclamações da **GamaLife - Companhia de Seguros de Vida, S.A.**, nos termos previstos na parte final do nº. 2 do Artigo 17º.

2. Quando a reclamação apresentada não cumprir os requisitos acima previstos, e sempre que tal não se revele impossível, nomeadamente pela ausência de dados de identificação ou de contacto corretos, o Provedor dará conhecimento de tal facto ao reclamante convidando-o a suprir tal omissão no prazo definido na respetiva comunicação, com a indicação de que, caso tal requisito não seja cumprido, a reclamação será indeferida liminarmente.

ARTIGO 19.º

ANÁLISE PRÉVIA DA RECLAMAÇÃO

1. Qualquer reclamação apresentada ao Provedor é por este objeto de uma apreciação preliminar com vista a determinar se a mesma cumpre os requisitos de admissibilidade previstos no Artigo 18º.
2. As reclamações apresentadas ao Provedor são liminarmente indeferidas quando:
 - a) O reclamante, convidado a suprir o incumprimento dos requisitos de admissibilidade, nos termos previstos no nº. 2 do Artigo 18º, não o faça no prazo para o efeito indicado pelo Provedor;
 - b) O seu conteúdo seja qualificado com vexatório ou tenham sido manifestamente apresentadas de má-fé;
 - c) As mesmas digam respeito a matérias que sejam da competência de órgãos arbitrais ou judiciais ou quando a matéria objeto das referidas reclamações esteja pendente ou já tenha sido resolvida por aquelas instâncias;
 - d) As mesmas reiterem reclamações que já tenham sido apresentadas pelos mesmos reclamantes em relação à mesma matéria e em relação às quais o Provedor já se tenha pronunciado;
 - e) Nas demais situações que venham a ser previstas nas normas legais ou regulamentares aplicáveis.
3. Para além das situações referidas no número anterior, o Provedor pode ainda abster-se de dar continuidade à apreciação da reclamação que lhe for apresentada, sempre que tiver conhecimento de que a matéria objeto da mesma se encontra pendente de resolução de litígio por parte de órgãos arbitrais ou judiciais.
4. O indeferimento liminar da reclamação ou a não apreciação da reclamação, nos termos previstos nos números anteriores, deve ser comunicado pelo Provedor, por escrito, em suporte duradouro acessível ao reclamante, preferencialmente digital e de forma fundamentada.

ARTIGO 20.º

COMUNICAÇÃO DA RECLAMAÇÃO AO SEGURADOR

1. Verificada a admissibilidade da reclamação, nos termos previstos no Artigo anterior, o Provedor dará, por via do interlocutor privilegiado para o efeito indicado, conhecimento da mesma à **GamaLife - Companhia de Seguros de Vida. S.A.**, para que esta, querendo, se pronuncie em relação à posição assumida e respetiva fundamentação.
2. A **GamaLife - Companhia de Seguros de Vida. S.A.**, deverá pronunciar-se no prazo de dez (10) dias úteis a contar a partir da data de receção da comunicação do Provedor.

ARTIGO 21.º

PROCESSO

1. Na instrução e apreciação das reclamações o Provedor deve ter em consideração os princípios da celeridade e do contraditório, procurando encontrar soluções consensuais, justas e equitativas para as partes envolvidas.
2. Sem prejuízo do disposto no número anterior, o Provedor não fica vinculado a quaisquer formalismos em matéria de gestão e organização dos processos, podendo adotar os procedimentos razoáveis que considere apropriados para a instrução processual, desde que não colidam com os direitos ou interesses legítimos das partes.
3. As diligências probatórias serão efetuadas pelo Provedor, podendo para o efeito solicitar o exame dos arquivos, ficheiros, registos informáticos e demais documentos relacionados com a reclamação existentes na **GamaLife - Companhia de Seguros de Vida. S.A.**.
4. O Provedor pode ainda, se assim o considerar necessário ao apuramento dos factos, solicitar ao reclamante, ao representante da **GamaLife - Companhia de Seguros de Vida. S.A.**, ou a qualquer outra pessoa mencionada na reclamação ou na resposta da **GamaLife - Companhia de**

Seguros de Vida, S.A., com conhecimento dos factos subjacentes à reclamação, a prestação de depoimentos, no local, dia e hora por este a indicar.

ARTIGO 22.º

APRECIÇÃO DA RECLAMAÇÃO

1. O Provedor analisa as reclamações de acordo com critérios de legalidade e equidade, devendo a apreciação ser conclusiva e fundamentada, sob a forma escrita, em suporte duradouro, preferencialmente digital, incluindo, quanto tal seja o caso, a recomendação que o Provedor entenda dirigir à GamaLife - Companhia de Seguros de Vida. S.A..
2. A apreciação da reclamação deve ser feita pelo Provedor no prazo de trinta (30) ou quarenta e cinco (45) dias úteis, consoante as reclamações sejam simples ou se revistam de alguma complexidade, respetivamente, contados a partir da data da sua receção nos dados de contacto indicados no Anexo I.
3. Finda a apreciação, o Provedor deverá enviar no prazo de cinco (5) dias úteis, por escrito, em suporte duradouro acessível ao reclamante, preferencialmente digital, com linguagem clara e perceptível, adequando-se ao perfil específico do reclamante, os resultados da apreciação feita à reclamação e respetiva fundamentação, e em simultâneo, para a GamaLife - Companhia de Seguros de Vida. S.A., neste último caso ao cuidado do Órgão de Administração com funções executivas, incluindo, quando tal seja o caso, a recomendação que este entenda dirigir à GamaLife - Companhia de Seguros de Vida. S.A..

ARTIGO 23.º

RECOMENDAÇÕES AO SEGURADOR

1. Efetuada a recomendação nos termos previstos no Artigo anterior, a GamaLife - Companhia de Seguros de Vida, S.A., informa, por escrito em suporte duradouro, preferencialmente digital e no prazo de vinte (20) dias úteis a contar da data da sua receção, o Provedor quanto ao acolhimento ou não da recomendação que lhe foi dirigida.
2. Quando a recomendação não for acolhida pela GamaLife - Companhia de Seguros de Vida, S.A., o Provedor deve dar conhecimento de tal facto ao reclamante, por escrito em suporte duradouro acessível ao reclamante, preferencialmente digital, bem como da fundamentação por esta apresentada, no prazo de vinte (20) dias úteis a contar da data da sua receção.

ARTIGO 24.º

RECURSO

Os atos praticados pelo Provedor no âmbito da apreciação das reclamações apresentadas não são suscetíveis de recurso judicial e só podem ser objeto de reclamação para o próprio Provedor.

ARTIGO 25.º

DEVERES DE DIVULGAÇÃO

1. As recomendações dirigidas pelo Provedor à GamaLife - Companhia de Seguros de Vida, S.A., na sequência das reclamações que lhe sejam apresentadas, serão, nos termos previstos nas normas legais e regulamentares aplicáveis, objeto de divulgação pública pelo período mínimo de três (3) anos no sítio da internet da GamaLife - Companhia de Seguros de Vida, S.A., em www.gamalife.pt.
2. O Provedor elaborará um Relatório Anual, qualitativo e quantitativo, até ao fim do mês de janeiro de cada ano, o qual deverá remeter à Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões (ASF) e à GamaLife - Companhia de Seguros de Vida, S.A., o qual deve conter, a informação



referente às reclamações recebidas, às diligências por si efetuadas, às recomendações proferidas e ao seu acolhimento ou não pela GamaLife - Companhia de Seguros de Vida, S.A..

ANEXOS

Sem prejuízo de atualização e publicação autónoma, o presente normativo é complementado pelos seguintes anexos, que dele fazem parte integrante:

- Anexo I - Dados de Contato do Provedor para Encaminhamento das Reclamações.

**ANEXO I
DADOS DE CONTATO DO PROVEDOR
PARA ENCAMINHAMENTO DAS RECLAMAÇÕES**

Para efeitos do disposto no n.º 3 do Artigo 16º do Estatuto e Regulamento do Provedor do Cliente, do qual o presente Anexo faz parte integrante, os Clientes que pretendam solicitar a intervenção do Provedor deverão dirigir as respetivas reclamações, ao cuidado do Provedor de Cliente da **GamaLife – Companhia de Seguros de Vida, S.A.**,

Dr. Luis Miguel Serradas de Sousa Tavares

Pelos meios e contactos a seguir indicados:

1. Por correio:

Apartado 24048-Loja CTT Campo de Ourique (Lisboa)
1251-997 Lisboa

2. Por correio eletrónico:

serradas.tavares-9102l@adv.oo.pt