

Tokio Marine HCC

---

*Ombudsman*

*Provedor  
Regulamento de Funcionamento*

Versão: 1.0

Data: 16 de março de 2026

## Índice

### Índice

<b>Índice</b> .....	<b>2</b>
<b>1. Controlo de documentos</b> .....	<b>3</b>
1.1 Histórico de revisões .....	3
1.2 Lista de revisão .....	3
1.3 Aprovação .....	3
<b>Introdução</b> .....	<b>4</b>
<b>Artigo 1.º (Competências)</b> .....	<b>4</b>
<b>Artigo 2.º (Âmbito das funções)</b> .....	<b>4</b>
<b>Artigo 3.º (Funções)</b> .....	<b>5</b>
<b>Artigo 4.º (Queixas admissíveis)</b> .....	<b>6</b>
<b>Artigo 5.º (Requisitos para a apresentação de reclamações)</b> .....	<b>6</b>
<b>Artigo 6.º (Recusa de aceitação de uma reclamação e apresentação da reclamação)</b> .....	<b>7</b>
<b>Artigo 7.º (Impedimentos)</b> .....	<b>8</b>
<b>Artigo 8.º (Processo)</b> .....	<b>8</b>
<b>Artigo 9.º (Prazos máximos para a prestação de informações e comunicações)</b> .....	<b>9</b>
<b>Artigo 10.º (Recomendações)</b> .....	<b>10</b>
<b>Artigo 11.º (Relação com a companhia de seguros)</b> .....	<b>10</b>
<b>Artigo 12.º (Relatório anual)</b> .....	<b>10</b>
<b>Artigo 13.º (Mandato do Provedor do Cliente e motivos de cessação)</b> .....	<b>11</b>
<b>Artigo 14.º (Revisão e atualização do Regulamento do Provedor do Cliente)</b> .....	<b>12</b>

## 1. Controlo de documentos

### 1.1 Histórico de revisões

Versão	Descrição / Motivo da alteração	Nome	Data
1.0	Novo documento	Sandy Mavrommati	Março de 2026

### 1.2 Lista de revisão

Versão	Nome	Data
1.0	Sandy Mavrommati, Diretora Jurídica e de Conformidade da TME	12 de março de 2026

### 1.3 Aprovação

Função	Data	Versão
Conselho de Administração da TME	16 de março de 2026	1.0

## Introdução

Nos termos e para os efeitos do artigo 14.º da Norma Regulamentar n.º 7/2022-R, de 7 de junho, da ASF, são aprovados os Regulamentos Operacionais Aplicáveis à Avaliação de Reclamações pelo Provedor do Cliente (doravante designados «Regulamentos») da companhia de seguros Tokio Marine HCC (doravante designada «Seguradora»).

## Artigo 1.º (Competências)

1. O Provedor do Cliente é uma pessoa singular de reconhecido prestígio, qualificação, integridade e independência, cuja função consiste em apreciar as reclamações que lhe sejam apresentadas por tomadores de apólices, segurados, beneficiários ou terceiros lesados por atos ou omissões da Seguradora.
2. O Provedor do Cliente tem poderes consultivos e pode fazer recomendações à Seguradora após a avaliação dessas reclamações, mas não tem o poder de revogar, reformar, converter ou, de qualquer forma, alterar as decisões da Seguradora que são objeto da reclamação.
3. A apresentação de reclamações por parte de tomadores de apólices, segurados, beneficiários ou terceiros lesados ao Provedor do Cliente não implica quaisquer custos ou encargos para o reclamante, nem quaisquer encargos que não sejam estritamente necessários para o desempenho dessa função.
4. Para efeitos do presente Regulamento, entende-se por «reclamação» a manifestação de desacordo com a posição assumida pela Seguradora, ou de insatisfação com os serviços prestados pela Seguradora, bem como qualquer alegação de eventual incumprimento apresentada pelos clientes.
5. Para efeitos do presente Regulamento, entende-se por «recomendação» uma orientação emitida pelo Provedor do Cliente resultante de uma análise dos procedimentos e decisões da Companhia de Seguros e que, conseqüentemente, preveja alguma medida corretiva ou vise ajustar um ou mais dos procedimentos implementados pela Companhia de Seguros.

## Artigo 2.º (Âmbito de funções)

1. As atividades do Provedor do Cliente abrangem todos os ramos de seguros, sendo ele responsável pela apreciação das reclamações apresentadas à Companhia de Seguros por tomadores de apólices, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, desde que tais reclamações cumpram as condições de elegibilidade definidas no artigo 4.º do presente Regulamento e os requisitos referidos no artigo 5.º do presente Regulamento.

**2.** O Provedor do Cliente não pode intervir em assuntos para os quais tenham sido instaurados processos judiciais ou arbitrais ou tenha sido ativado um mecanismo extrajudicial de resolução de litígios.

### Artigo 3.º (Funções)

**1.** O Provedor do Cliente tem poderes consultivos e pode formular recomendações à Seguradora na sequência da apreciação das reclamações que lhe forem dirigidas.

**2.** O Provedor do Cliente é responsável por:

- a) Receber e verificar o cumprimento das condições de elegibilidade e dos requisitos das reclamações recebidas, em particular tendo em conta o disposto nos artigos 4.º e 5.º do presente Regulamento;
- b) Investigar o processo de reclamação e assegurar a comunicação com o reclamante e a Seguradora;
- c) Analisar as reclamações apresentadas;
- d) Solicitar à Seguradora qualquer informação que considere necessária, bem como a apresentação de quaisquer documentos que considere adequados;
- e) Realizar quaisquer investigações que considere adequadas e adotar todos os procedimentos razoáveis para a recolha e apresentação de provas;
- f) Elaborar uma resposta utilizando uma linguagem clara e compreensível, adaptada ao perfil específico do reclamante;
- g) Efetuar as comunicações exigidas por lei;
- h) Formular recomendações, quando considerado adequado, tendo em conta o conteúdo das respetivas reclamações;
- i) Elaborar os relatórios anuais exigidos pela lei e pelos regulamentos.

#### Artigo 4.º (Queixas elegíveis)

1. As reclamações contra a Seguradora apresentadas pelos respetivos tomadores de seguro, segurados, beneficiários ou terceiros lesados são consideradas elegíveis para apresentação ao Provedor do Cliente, desde que:
  - a) A Seguradora não tenha respondido num prazo máximo de 20 dias úteis a contar da data de receção, sendo o prazo máximo alargado para 30 dias úteis em casos particularmente complexos, ou;
  - b) Tendo recebido uma resposta, o reclamante discorde do seu conteúdo;
2. Sempre que o Provedor do Cliente tenha conhecimento de que a matéria objeto da reclamação se encontra pendente de resolução por via de arbitragem ou por órgãos judiciais, poderá abster-se de prosseguir com a respetiva apreciação, informando o reclamante desse facto.
3. As declarações que fazem parte do processo de negociação do contrato, os pedidos de cumprimento de obrigações legais ou contratuais, as comunicações relacionadas com o processo de liquidação de sinistros e quaisquer pedidos de informação ou esclarecimento não são considerados reclamações.

#### Artigo 5.º (Requisitos para as reclamações)

1. As reclamações a serem avaliadas pelo Provedor do Cliente devem ser apresentadas por escrito e enviadas por correio ou e-mail para:

Provedor do Cliente: Sra. Ana Patrícia Cardoso Endereço: Porto,  
Portugal

Endereço de e-mail: [anapatricia@socadvogados.com](mailto:anapatricia@socadvogados.com)

2. As reclamações devem ser apresentadas por escrito num suporte duradouro, de preferência digital, e devem conter as seguintes informações:
  - a) Nome completo do reclamante e, se aplicável, da pessoa que o representa;
  - b) A qualidade do reclamante, nomeadamente como tomador do seguro, segurado,
    - a) beneficiário, terceiro lesado ou pessoa que o representa;
    - b) Dados de contacto do reclamante e, se for o caso, da pessoa que o representa;
    - c) O número de identificação do reclamante;
    - d) Identificação da seguradora contra a qual a reclamação é apresentada;



- e) Descrição dos factos que deram origem à reclamação, identificando as partes envolvidas e a data em que os factos ocorreram;
  - f) Data e local da reclamação.
- 3.** As reclamações dirigidas ao Provedor do Cliente devem ser encaminhadas por este último para a Companhia de Seguros, para efeitos dos n.os 4 e 5 do presente artigo.
- 4.** Uma vez recebida a reclamação, cabe à Companhia de Seguros analisá-la, verificando se já foi apreciada pelo serviço interno de gestão de reclamações.
- 5.** Se a reclamação ainda não tiver sido apreciada nos termos do parágrafo anterior, será encaminhada para o departamento competente. Se já tiver sido apreciada, a Companhia de Seguros encaminhará a reclamação ao Provedor do Cliente, acompanhada, se for caso disso, da posição assumida pela Companhia de Seguros sobre a reclamação e dos respetivos fundamentos.

#### **Artigo 6.º (Recusa de aceitação de uma reclamação e arquivamento da reclamação)**

- 1.** O Provedor do Cliente recusará a reclamação sempre que:
- a) Faltarem informações essenciais, tornando a reclamação impossível de tratar, e essas informações não tenham sido corrigidas apesar de ter sido solicitado ao reclamante que as fornecesse;
  - b) A reclamação se destine a ser apresentada relativamente a uma matéria que seja da competência de órgãos de arbitragem ou judiciais, ou quando a matéria objeto da reclamação já tenha sido resolvida por esses órgãos;
  - c) As reclamações forem repetidas pelo mesmo reclamante relativamente ao mesmo assunto e já tiverem sido respondidas pelo Provedor do Cliente;
  - d) A reclamação não tenha sido apresentada de boa-fé ou o seu conteúdo seja considerado **vexatório**.
- 2.** Sempre que a reclamação apresentada não inclua os elementos necessários para efeitos da sua apreciação, nomeadamente os previstos no n.º 2 do artigo 5.º anterior, o Provedor do Cliente informará o reclamante desse facto, convidando-o a sanar a omissão.
- 3.** As reclamações que forem rejeitadas de imediato pelo Provedor do Cliente ou que forem remetidas pelo serviço de gestão de reclamações da Companhia de Seguros devem ser comunicadas aos reclamantes.



4. Sem prejuízo das informações e comunicações previstas no artigo 9.º, uma reclamação só pode ser indeferida quando:

- a) Não for da competência do Provedor do Cliente, nomeadamente por não estar relacionada com a atividade seguradora;
- b) Após a fase de avaliação preliminar, o Provedor do Cliente concluir que não existem provas suficientes para tomar qualquer medida;
- c) Não estejam preenchidas as condições ou requisitos de elegibilidade referidos nos artigos 4.º e 5.º supra.

#### Artigo 7.º (Impedimentos)

Para além dos casos previstos na lei e nos regulamentos, o Provedor do Cliente não pode apreciar reclamações relativamente às quais se encontre em qualquer situação de conflito de interesses que possa afetar a sua imparcialidade na análise ou decisão, nomeadamente:

- a) Se tiver um interesse direto ou indireto que lhe permita ser reclamante;
- b) Se for reclamante em seu próprio nome ou na qualidade de representante de outra pessoa;
- c) Se o seu cônjuge ou qualquer dos seus parentes ou afins, em linha reta ou até ao segundo grau da linha colateral, for reclamante, ou quando qualquer destas pessoas tenha um interesse na reclamação que lhe permita figurar como reclamante;
- d) Tiver estado envolvido na situação que é objeto da queixa a qualquer outro título.

#### Artigo 8.º (Processo)

1. Ao avaliar as reclamações recebidas, o Provedor do Cliente deve ter em conta o princípio da celeridade, procurando encontrar soluções consensuais justas ou equitativas.

2. O Provedor do Cliente não está vinculado a quaisquer formalidades relativas à organização do processo ou à produção de provas, podendo adotar quaisquer procedimentos adequados às circunstâncias que considere apropriados para o processo, desde que não entrem em conflito com os direitos ou interesses legítimos das partes envolvidas.



3. A reclamação só será considerada recebida, para efeitos de cálculo de prazos, após ter sido devidamente investigada.
4. A apreciação das reclamações pelo Provedor do Cliente não prejudica o direito de recurso para os tribunais ou para mecanismos extrajudiciais de resolução de litígios, incluindo os relativos a litígios transfronteiriços, nem suspende quaisquer prazos em curso.
5. A apreciação efetuada pelo Provedor do Cliente em casos específicos não pode ser invocada em tribunal, salvo acordo prévio das partes.

#### **Artigo 9.º (Prazos máximos para a prestação de informações e comunicações)**

1. O Provedor do Cliente notificará a Seguradora de qualquer reclamação que cumpra os requisitos estabelecidos no artigo 5.º do presente regulamento e que lhe tenha sido dirigida diretamente, num prazo máximo de 5 dias úteis.
2. Quando a Companhia de Seguros receber, diretamente ou através do Provedor do Cliente, uma reclamação que deva ser avaliada por este último, deverá, consoante o caso, e no prazo máximo de 5 dias úteis, encaminhá-la para o Provedor do Cliente ou responder a este, acompanhando essa comunicação com a sua posição e os respetivos fundamentos relativos à reclamação em questão.
3. O Provedor do Cliente deve apreciar as reclamações que lhe forem apresentadas por tomadores de seguro, segurados, beneficiários ou terceiros lesados no prazo máximo de 30 dias úteis a contar da data de receção, podendo o prazo máximo ser alargado para 45 dias úteis em casos particularmente complexos.
4. O Provedor do Cliente deve comunicar por escrito ao reclamante, num suporte duradouro acessível a este, de preferência digital, no prazo máximo referido no parágrafo anterior, os resultados da apreciação da reclamação e os respetivos fundamentos, incluindo a especificação das disposições legais e contratuais aplicáveis, e transmitindo, se for caso disso, as recomendações que decidir formular. A resposta ao reclamante deve ser redigida numa linguagem clara e compreensível, adequada ao perfil específico do reclamante.
5. O Provedor do Cliente deve também comunicar à Companhia de Seguros, no prazo referido no n.º 3 do presente artigo, os resultados da apreciação e a fundamentação da reclamação, incluindo, se for caso disso, as recomendações que decidir formular.



6. Quando forem emitidas recomendações, os prazos a observar são os previstos no artigo seguinte.

#### **Artigo 10.º (Recomendações)**

1. Compete ao Provedor do Cliente formular à Companhia de Seguros as recomendações que considere necessárias.
2. As recomendações devem ser dirigidas à Administração ou ao Presidente da Companhia de Seguros e não são vinculativas.
3. A Companhia de Seguros deve informar o Provedor do Cliente se aceitou ou não as recomendações por este formuladas, incluindo os respetivos fundamentos, no prazo máximo de 20 dias úteis a contar da data de receção.
4. O Provedor do Cliente deve informar o reclamante em causa, num suporte duradouro acessível a este, de preferência digital, da rejeição pela seguradora da recomendação feita, bem como dos motivos apresentados pela seguradora.
5. As recomendações do Provedor do Cliente devem ser publicadas no sítio Web da seguradora.
6. As recomendações publicadas em conformidade com os parágrafos anteriores devem ser mantidas no suporte utilizado para a sua publicação por um período mínimo de 3 anos.

#### **Artigo 11.º (Relação com a Companhia de Seguros)**

1. A Companhia de Seguros nomeará um interlocutor privilegiado que será responsável por estabelecer todos os contactos entre a Companhia de Seguros e o Provedor do Cliente, sem prejuízo do disposto no artigo 10.º.
2. A pessoa de contacto designada deve fornecer ao Provedor do Cliente as informações e a documentação necessárias ao desempenho das suas funções e deve assegurar as condições necessárias ao cumprimento eficaz das mesmas.
3. As comunicações entre o Provedor do Cliente e a Companhia de Seguros devem ser efetuadas, de preferência, por meios eletrónicos.

#### **Artigo 12.º (Relatório anual)**

1. Até ao final de janeiro de cada ano, o Provedor do Cliente deve enviar à Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões e à Companhia de Seguros as informações a divulgar relativamente a cada recomendação feita durante o ano anterior, as quais devem conter, de forma clara e concisa, os seguintes elementos:

- a) Nome da seguradora;



TOKIO MARINE  
HCC

- b) Objeto da recomendação;
  - c) Recomendação
  - d) Indicação se a recomendação foi ou não aceite pela seguradora.
2. Caso o Provedor do Cliente não tenha emitido quaisquer recomendações durante o ano, deverá fornecer esta informação à Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões até à data indicada no parágrafo anterior.

### **Artigo 13.º (Mandato do Provedor do Cliente e motivos de cessação)**

1. O mandato do Provedor do Cliente terá inicialmente a duração de um ano e será automaticamente renovável por períodos sucessivos de um ano, salvo se for rescindido por qualquer das Partes mediante notificação por escrito à outra Parte com pelo menos 60 (sessenta) dias de antecedência em relação à data prevista para a rescisão.
2. O Provedor do Cliente designado cessará as suas funções antecipadamente nos casos previstos na lei e, em particular, nas seguintes situações:



- a) Por acordo com a Seguradora;
- b) Incumprimento das condições legais e/ou regulamentares para o exercício do cargo, incapacidade permanente sobreveniente para o exercício do cargo ou incumprimento dos deveres a que está vinculado;
- c) Exercício de funções que, por qualquer motivo, possam comprometer a independência exigida ao Provedor do Cliente ou dar origem a um conflito de interesses;
- d) Quando determinado pela Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões, nos termos da lei.

**Artigo 14 (Revisão e atualização de do Regulamento )**

O presente Regulamento será revisto e atualizado sempre que se verifique uma alteração significativa, nomeadamente na legislação ou na regulamentação, que o justifique.