

REGULAMENTO DE FUNCIONAMENTO APLICÁVEL AO PROVEDOR DO CLIENTE

CARDIF

Janeiro 2023



**BNP PARIBAS
CARDIF**

The insurer
for a changing
world

ÍNDICE

CAPÍTULO I - DEFINIÇÕES

CAPÍTULO II – OBJECTO E ÂMBITO DE APLICAÇÃO

ARTIGO 1º - OBJECTO

ARTIGO 2º - ÂMBITO

CAPÍTULO III - ESTATUTO DO PROVEDOR DO CLIENTE

ARTIGO 3º - FUNÇÕES E PODERES

ARTIGO 4º - NOMEAÇÃO DO PROVEDOR E DURAÇÃO DO MANDATO

ARTIGO 5º - INCOMPATIBILIDADES

ARTIGO 6º - INDEPENDÊNCIA

ARTIGO 7º - IMPEDIMENTOS

ARTIGO 8º - SIGILO

CAPÍTULO IV – REGULAMENTO DE FUNCIONAMENTO DO PROVEDOR DO CLIENTE

ARTIGO 9º - RECLAMAÇÕES ELEGÍVEIS

ARTIGO 10º - APRESENTAÇÃO DE RECLAMAÇÕES

ARTIGO 11º - CONTACTOS DO PROVEDOR DO CLIENTE

ARTIGO 12º - FORMA E REQUISITOS MÍNIMOS DAS RECLAMAÇÕES

ARTIGO 13º - REQUISITOS DE ADMISSIBILIDADE

ARTIGO 14º - ANÁLISE DA RECLAMAÇÃO

ARTIGO 15º - PROCESSO

ARTIGO 16º - TRAMITAÇÃO E PRAZOS

ARTIGO 17º - RELACIONAMENTO COM A CARDIF

ARTIGO 18º - DEVERES DE DIVULGAÇÃO

CAPÍTULO I - DEFINIÇÕES

Nos termos e para os efeitos do disposto no presente Regulamento e, em conformidade com o previsto nas disposições legais e regulamentares aplicáveis, entende-se por:

- **“Clientes”**: os tomadores de seguros, segurados, beneficiários e terceiros lesados, no âmbito da atividade seguradora, bem como os associados, contribuintes, participantes e beneficiários, no âmbito da atividade de gestão de fundos de pensões;
- **“Empresas de seguros”**: i) as empresas de seguros com sede em Portugal, ii) as sucursais de empresas de seguros com sede em outro Estado membro da União Europeia, iii) as empresas de seguros com sede em outro Estado membro da União Europeia que exerçam atividade em regime de livre prestação de serviços, e iv) as sucursais de empresas de seguros de um país terceiro, na aceção prevista no Regime Jurídico de Acesso e Exercício da Atividade Seguradora e Resseguradora);
- **“Reclamação”**, a manifestação de discordância em relação a posição assumida por empresa de seguros ou de insatisfação em relação aos serviços prestados por esta, bem como qualquer alegação de eventual incumprimento, apresentada por tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados. Não integram o conceito de reclamação as declarações respeitantes ao processo de negociação contratual, as interpelações para cumprimento de deveres legais ou contratuais, as comunicações inerentes ao processo de regularização de sinistros e eventuais pedidos de informação ou esclarecimento;
- **“Recomendação”** a orientação emitida pelo provedor do cliente ou pelo provedor dos participantes e beneficiários que resulte de uma análise dos procedimentos e decisões da empresa de seguros ou entidade gestora e que, conseqüentemente, preveja alguma medida corretiva ou que vise ajustar um ou mais dos procedimentos implementados pela mesma, podendo, no caso de provedor dos participantes e beneficiários designado por uma associação de entidades gestoras, abranger orientações genéricas sobre as melhores práticas a adotar em relação à matéria objeto da reclamação, que se revelem de utilidade para todo o setor.

CAPÍTULO II – OBJECTO E ÂMBITO DE APLICAÇÃO

ARTIGO 1º - OBJECTO

1. O presente documento é elaborado em cumprimento do disposto no Artigo 158.º, n.º 3, do Anexo I, da Lei n.º 147/2015, de 9 de setembro (que aprova o regime jurídico de acesso e exercício da atividade seguradora e resseguradora) e da Norma Regulamentar ASF n.º 7/2022-R, devendo proceder-se à sua revisão sempre que esta norma for alterada ou revogada.
2. O presente documento tem por objeto definir o Estatuto, bem como o Regulamento do Provedor do Cliente (conjunto de normas e procedimentos que deverão ser observados).

ARTIGO 2º - ÂMBITO

O presente documento aplica-se às seguintes Entidades:

- a) **CARDIF ASSURANCE VIE**, com sede em Boulevard Haussemann 1 – Paris e com sucursal em Portugal, sita na Torre Ocidente – Rua Galileu Galilei, n.º 2, 10.º piso, Benfica, 1500-392 Lisboa, NIPC/matricula na Conservatória do Registo Comercial de Lisboa n.º 980 148 243, inscrita na Autoridade de Supervisão de Seguros sob o número de matrícula 1138 (consulta disponível em www.asf.com.pt).
- b) **CARDIF ASSURANCES RISQUES DIVERS**, com sede em Boulevard Haussemann 1 – Paris e com sucursal em Portugal, sita na Torre Ocidente – Rua Galileu Galilei, n.º 2, 10.º piso, Benfica, 1500-392 Lisboa, NIPC/matricula na Conservatória do Registo Comercial de Lisboa n.º 980 148 243, inscrita na Autoridade de Supervisão de Seguros sob o número de matrícula 1139 (consulta disponível em www.asf.com.pt).

(doravante simplesmente designadas em conjunto por “**CARDIF**”).

CAPÍTULO III - ESTATUTO DO PROVEDOR DO CLIENTE

ARTIGO 3º - FUNÇÕES E PODERES

1. Nos termos previstos no Artigo 158.º, n.º 1, do Anexo I, da Lei n.º 147/2015, de 9 de setembro e artigo 13.º da Norma Regulamentar da Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundo de Pensões (ASF) n.º 7/2022-R, de 30 de junho, o Provedor do Cliente tem por missão receber e apreciar as reclamações relativas a atos ou omissões praticados pela **CARDIF**, que lhe sejam apresentadas pelos respetivos tomadores de seguros, segurados, beneficiários e terceiros lesados, desde que as

mesmas não tenham sido resolvidas no âmbito da gestão de reclamações da Seguradora.

2. O Provedor do Cliente tem poderes meramente consultivos para emitir recomendações, as quais poderão ser ou não acatadas.
3. O Provedor do Cliente não tem poderes para revogar, reformar ou converter, ou de qualquer modo alterar as decisões da CARDIF, competindo-lhe, no âmbito das suas funções, formular recomendações sem carácter vinculativo.
4. O Provedor do Cliente é uma pessoa singular de reconhecido prestígio, qualificação, idoneidade e independência, cuja missão é apreciar as reclamações que lhe sejam apresentadas pelos tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados da **CARDIF**.
5. As funções do Provedor do Cliente abrangem todos os ramos de seguro, abrangendo os conflitos relativos aos contratos de seguro celebrados com a **CARDIF**, 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.
6. As funções do Provedor do Cliente apenas podem ser suscitadas depois de esgotadas todas as vias internas de resolução do sinistro/litígio colocadas à disposição do reclamante pela **CARDIF**.
7. A intervenção do Provedor do Cliente não poderá ser suscitada em questões relativamente às quais tenha sido instaurado procedimento judicial ou arbitral.
8. O Provedor do Cliente tem competências para:
 - a) Receber e verificar o cumprimento dos pressupostos de apresentação de reclamações ao Provedor do Cliente, nomeadamente os previstos nos artigos 11º e 12º;
 - b) Instruir o processo de reclamação e assegurar o diálogo com o reclamante e com a **CARDIF**;
 - c) Analisar as reclamações que lhe são regularmente apresentadas;
 - d) Solicitar à **CARDIF** as informações que considerar necessárias, bem como a disponibilização de documentos que julgar convenientes à boa decisão da reclamação;
 - e) Proceder a todas as averiguações que se mostrem necessárias, pertinentes e/ou convenientes, podendo adotar, em matéria de recolha e produção de provas, todos os procedimentos por lei admitidos;
 - f) Efectuar as comunicações a que está obrigado nos termos da lei;

- g) Formular, quando assim o entenda, recomendações, tendo em conta o teor das respectivas reclamações;
 - h) Elaborar os relatórios anuais previstos na lei e nos regulamentos.
9. A **CARDIF** compromete-se a colaborar, bem como a garantir as condições necessárias ao bom desempenho das funções do Provedor do Cliente, garantindo a prestação do apoio adequado com vista a assegurar o nível de competência e exigência exigidos à função.

ARTIGO 4º - NOMEAÇÃO DO PROVEDOR E DURAÇÃO DO MANDATO

1. Compete ao Representante legal da **CARDIF** a nomeação do Provedor do Cliente, nos termos do 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).
2. O Provedor é nomeado por um período de 1 (um) ano, sendo automaticamente renovável por iguais períodos se nenhuma das Partes o denunciar com 30 (trinta) dias de antecedência em relação à data da sua renovação.
3. Não existindo renovação do mandato, a designação do novo Provedor efetuar-se-á até 30 (trinta) dias antes do termo do mandato do Provedor cessante, devendo tal facto ser reportado à ASF nos 10 (dez) dias subsequentes ao início do novo mandato.
4. 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.
5. Para além de outras causas devidamente justificadas e fundamentadas, a cessação antecipada do mandato do Provedor poderá ocorrer nas seguintes situações:
 - a) Acordo entre as Partes;
 - b) Por renúncia ao mandato por parte do Provedor.
 - c) Violação grave ou reiterada dos seus deveres e obrigações;
 - d) Perda dos requisitos exigíveis para o exercício das funções;
 - e) Incompatibilidade superveniente;
 - f) Quando se verifique uma qualquer situação de impedimento para o exercício das respetivas funções.

ARTIGO 5º - INCOMPATIBILIDADES

As funções de Provedor não podem ser exercidas por 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, nomeadamente:

- a) Ser detentor, direta ou indiretamente, por si, respetivo cônjuge, pessoa em união de facto, ou parente em linha reta ou no segundo grau em linha colateral de participação de, pelo menos, 1% do capital social ou dos direitos de voto da **CARDIF** ou sociedade que com esta se encontre numa relação estreita ou de controlo ou em mediador de seguros;
- b) Exercer, pelo próprio, respetivo cônjuge, pessoa em união de facto, ou parente em linha reta ou no segundo grau em linha colateral, de funções de membro de órgão de administração, gestão, direção ou gerência da **CARDIF** ou sociedade 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 empresas de seguros ou com mediador de seguros;
- d) Exercer, pelo próprio, 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.

ARTIGO 6º - INDEPENDÊNCIA

No desenvolvimento das suas funções, o Provedor atua com total independência em relação à **CARDIF**, podendo dispor de uma estrutura organizativa própria e meios técnicos de si dependentes.

ARTIGO 7º - IMPEDIMENTOS

O Provedor do Cliente não pode apreciar reclamações relativamente às quais:

- a. Tenham directa ou indirectamente um interesse que lhe permitisse ser reclamante;
- b. Seja reclamante o seu cônjuge ou algum seu parente ou afim, em linha recta ou no segundo grau da linha colateral, 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 objecto da reclamação em qualquer outra qualidade.

ARTIGO 8º - SIGILO

1. O Provedor do Cliente e quem com ele colabore, estão obrigados a um dever de sigilo relativamente aos factos de que tomem conhecimento no exercício de suas funções, salvo as excepções previstas na lei.
2. O dever de sigilo a que o Provedor se encontra sujeito mantém-se mesmo após a cessação das suas funções, qualquer que seja o motivo da cessação.
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 condição, tenham acesso a tais informações.

CAPÍTULO IV – REGULAMENTO DE FUNCIONAMENTO DO PROVEDOR DO CLIENTE

ARTIGO 9º - RECLAMAÇÕES ELEGÍVEIS

1. São consideradas elegíveis para efeitos de apresentação ao Provedor as reclamações:
 - a) Às quais não tenha sido dada resposta pela empresa de seguros no prazo máximo de 20 (vinte) dias úteis nos casos em que as reclamações sejam simples, ou de 30 (trinta) dias úteis, nos casos em que as reclamações se revistam de alguma complexidade contados a partir da data da respetiva receção;
 - ou
 - b) Quando, tendo sido dada uma resposta, o reclamante discorde do sentido da mesma.

ARTIGO 10º - APRESENTAÇÃO DE RECLAMAÇÕES

1. Observados os requisitos de admissibilidade definidos nos artigos abaixo, os tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados poderão apresentar reclamações ao Provedor do Cliente.
2. 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 11º - CONTACTOS DO PROVEDOR DO CLIENTE

1. O Provedor do Cliente disponibiliza aos tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, para efeitos de apresentação de Reclamações, os seguintes contactos:

Dra. Ana Salomé Maia e Silva Rodrigues Luís Marcos Rodrigues – Provedor do Cliente da CARDIF

- **Carta:** Torre Ocidente – Rua Galileu Galilei, n.2 - 10.ºB, 1500-392 Lisboa
 - **Email:** provedorcliente@cardif.com
2. O Provedor do Cliente disponibiliza ainda aos tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, para efeitos de obtenção de informações e/ou esclarecimentos sobre Reclamações apresentadas ou a apresentar ao Provedor do Cliente, o(s) seguinte(s) contacto(s):
 - **Telefone:** (+351) 210 417 832

ARTIGO 12º - FORMA E REQUISITOS MÍNIMOS DAS RECLAMAÇÕES

1. As reclamações dirigidas ao Provedor do Cliente devem ser apresentadas pelos respetivos reclamantes por escrito, através de carta ou outros meios de comunicação, nomeadamente informáticos ou telemáticos, 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 conter, de forma sucinta e objetiva, as informações relevantes para a sua apreciação por parte do Provedor, devendo incluir, pelo menos, os seguintes elementos:
 - i. Nome completo do reclamante e, caso aplicável, do seu representante;
 - ii. Menção da qualidade do reclamante, designadamente de tomador do seguro, segurado, beneficiário ou terceiro lesado ou de pessoa que o represente;
 - iii. Dados de contacto do reclamante e, caso aplicável, da pessoa que o representa;
 - iv. Número de documento de identificação do reclamante;
 - v. Identificação do contrato de seguro celebrado com a **CARDIF**;

- vi. Descrição dos factos que motivaram a reclamação, com identificação dos intervenientes e da data em que os factos ocorreram, exceto se for manifestamente impossível;
 - vii. Data e local da reclamação;
 - viii. Indicação da circunstância que originou a apresentação da reclamação ao Provedor: a ausência de resposta por parte da **CARDIF** à reclamação apresentada, no prazo definido, ou a resposta negativa ou parcialmente negativa por parte da **CARDIF** às pretensões formuladas na reclamação que lhe foi dirigida.
4. Juntamente com a reclamação dirigida ao Provedor, deverão ser apresentados os elementos de que o reclamante disponha e considere adequados à prova dos factos alegados, bem como a cópia da correspondência anteriormente trocada com o Departamento de Reclamações da **CARDIF**.
 5. Caso se revele necessário, o Provedor poderá solicitar ao reclamante a junção de documentos ou a prestação de informações adicionais relativas à reclamação apresentada.
 6. Cabe à **CARDIF**, uma vez recebida uma reclamação dirigida ao Provedor do Cliente, fazer uma triagem da mesma, verificando se a mesma já foi objecto de apreciação pelo serviço interno de gestão de reclamações.
 7. Caso a reclamação ainda não tenha sido objecto da apreciação prevista no número anterior será encaminhada e tratada pelo respectivo Departamento de reclamações.
 8. Caso a reclamação já tenha sido alvo de apreciação e decisão por parte do s Departamento de reclamações, a **CARDIF** reencaminha a reclamação para o Provedor do Cliente acompanhada, se for o caso, da posição adoptada a mesma e respectiva fundamentação.

ARTIGO 13º - REQUISITOS DE ADMISSIBILIDADE

1. A reclamação deve cumprir os seguintes requisitos:
 - a) Ser apresentada por escrito, nos termos definidos no Artigo 10.º;
 - b) Conter os dados essenciais à sua apreciação por parte do Provedor, em particular, os referidos no artigo 12.º;
 - c) Ser assinada pelo reclamante ou pelo seu representante, quando for o caso;
 - d) Ser acompanhada da correspondência previamente trocada com o Departamento de Reclamações da **CARDIF**.

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 14º - ANÁLISE DA RECLAMAÇÃO

1. O Provedor aprecia preliminarmente as reclamações apresentadas, por forma a determinar se as mesmas cumprem os requisitos de admissibilidade previstos.
2. Sempre que a reclamação apresentada não inclua os elementos necessários para efeitos da respetiva gestão, designadamente quando não se concretize o motivo da reclamação, a **CARDIF** deve dar conhecimento desse facto ao reclamante, convidando-o a suprir a omissão.
3. A não admissão de reclamações por parte da **CARDIF** pode ocorrer quando:
 - a) Sejam omitidos dados essenciais que inviabilizem a respetiva gestão e que não tenham sido corrigidos no prazo de 20 (vinte) dias úteis a contar da comunicação referida no número anterior;
 - b) Se pretenda apresentar uma reclamação relativamente a matéria que seja da competência exclusiva de órgãos arbitrais ou judiciais ou quando a matéria objeto da reclamação se encontre pendente ou já tenha sido decidida por aquelas instâncias;
 - c) Estas reiterem reclamações que sejam apresentadas pelo mesmo reclamante em relação à mesma questão e que já tenham sido objeto de resposta pela empresa de seguro;
 - d) A reclamação não tiver sido apresentada de boa fé ou o respetivo conteúdo for qualificado como vexatório.
4. 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.
5. O indeferimento liminar da reclamação ou a não apreciação da reclamação, nos termos previstos nos números anteriores, deve ser comunicado pelo Provedor, por escrito e de forma fundamentada, ao reclamante.

6. Nos casos em que a reclamação recebida pelo Provedor não tenha sido alvo de apreciação prévia pelo Departamento de Reclamações da **CARDIF**, deverá aquele remeter toda a documentação para o referido Departamento da **CARDIF** a fim deste se encarregar da gestão e resposta à reclamação.

ARTIGO 15º - 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.
2. Sem prejuízo do disposto no número anterior, o Provedor não está vinculado a quaisquer formalismos em matéria de gestão e organização dos processos ou da produção de provas, podendo adotar os procedimentos razoáveis que considere apropriados para a 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 **CARDIF**, directamente relacionados com as reclamações apresentadas, bem como a qualquer outra documentação relevante para a apreciação das mesmas, com respeito pelos princípios da protecção de dados pessoais e sempre em estreita articulação com o interlocutor designado pela **CARDIF**.
5. O Provedor do Cliente pode solicitar a colaboração de peritos da **CARDIF** ou peritos externos e desenvolver diligências que considere por 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 efectuada pelo Provedor do Cliente nos casos concretos não poderá ser invocada em juízo, salvo acordo prévio das partes.
8. A apreciação de reclamações pelo Provedor não prejudica o direito de recurso aos tribunais ou a mecanismos de resolução extrajudicial de litígios, incluindo os relativos a litígios transfronteiriços.

ARTIGO 16º - TRAMITAÇÃO E PRAZOS

- 1.** Verificada a admissibilidade da reclamação, nos termos previstos, o Provedor dará, por via do interlocutor privilegiado para o efeito indicado, conhecimento da mesma à **CARDIF** para que esta, querendo, se pronuncie em relação à posição assumida e respetiva fundamentação.
- 2.** A **CARDIF** deverá pronunciar-se no prazo de 10 (dez) dias úteis a contar a partir da data de receção da comunicação do Provedor.
- 3.** A apreciação da reclamação deve ser feita pelo Provedor no prazo de 30 (trinta) ou 45 (quarenta e cinco) 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 acima indicados.
- 4.** O Provedor deve comunicar, por escrito ao reclamante e em simultâneo para a **CARDIF**, em suporte duradouro acessível ao último, preferencialmente digital, os resultados da apreciação da reclamação e respetiva fundamentação, incluindo a especificação das disposições legais e contratuais aplicáveis, e transmitindo, se for o caso, a recomendação que este entenda dirigir à **CARDIF**.
- 5.** A apreciação da reclamação deve conter linguagem clara e perçetível, adequando-se ao perfil específico do reclamante.
- 6.** A **CARDIF** informa o Provedor quanto ao acolhimento ou não das recomendações por ele efetuadas, incluindo a respetiva fundamentação, no prazo máximo de 20 (vinte) dias úteis contados a partir da data de receção das mesmas.
- 7.** Quando a recomendação não for acolhida pela **CARDIF**, o provedor informa o reclamante em causa, em suporte duradouro acessível ao último, preferencialmente digital, do não acolhimento pela empresa de seguros de recomendação que tenha efetuado, bem como da fundamentação por esta apresentada.
- 8.** 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.
- 9.** As recomendações do Provedor do Cliente serão publicitadas no sítio da Internet da **CARDIF**, acompanhadas de informação sobre o acolhimento ou não da mesma pela empresa de seguros.

ARTIGO 17º - RELACIONAMENTO COM A CARDIF

1. A **CARDIF** indicará um interlocutor privilegiado e o seu substituto para os contactos com o Provedor do Cliente, comunicando-lhe a identidade do mesmo.
2. A **CARDIF** deve fornecer ao Provedor do Cliente toda a informação e documentação necessária ao desempenho das funções do Provedor e facilitar os contactos com outros serviços ou colaboradores da **CARDIF**, se necessário.
3. A **CARDIF** deve assegurar as condições necessárias ao efectivo cumprimento dos respectivos deveres do Provedor.

ARTIGO 18º - DEVERES DE DIVULGAÇÃO

1. As recomendações dirigidas pelo Provedor à **CARDIF**, 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 **CARDIF** em <https://bnpparibascardif.pt/>.
2. Para o efeito, o Provedor, até ao fim do mês de janeiro de cada ano, deve remeter à Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões (ASF) e à **CARDIF** a informação a divulgar nos termos do número anterior, a qual deve conter, de forma clara e sucinta, os seguintes elementos relativos às recomendações efetuadas à **CARDIF** no decurso do ano anterior:
 - a. Objeto da reclamação;
 - b. Recomendação;
 - c. Menção do acolhimento ou não por parte da **CARDIF**.
3. Caso não seja emitida qualquer recomendação durante o ano, o Provedor deve prestar essa informação até à data indicada no número anterior.
4. As comunicações previstas nos números anteriores são realizadas através do Portal ASF em asf.com.pt.