

### **Serviço de Provedoria**

O Serviço de Provedoria tem como missão, receber e apreciar reclamações por actos ou omissões dos Seguradores aderentes e que lhe sejam apresentadas por Tomadores de Seguros, Segurados, Beneficiários e Terceiros Lesados, contanto que apenas poderá intervir após esgotadas todas as vias internas de resolução do litígio junto do Segurador (funciona, pois, como uma segunda instância de reclamação).

A apresentação e apreciação da Reclamação pelo Serviço de Provedoria não acarreta custos ou encargos para o Reclamante e depende da Adesão prévia do Segurador Reclamado a este Serviço, sendo que a apreciação efectuada pelo Serviço de Provedoria não preclude o direito do Reclamante recorrer aos Tribunais Judiciais ou a Mecanismos de Resolução Extrajudicial de Litígios.

Este Serviço é totalmente autónomo e independente do Serviço de Mediação e Arbitragem, salvo acordo do Reclamante e Reclamada, em sentido contrário, no pressuposto de que o Provedor do Cliente de Seguros tem poderes meramente consultivos, competindo-lhe apreciar as reclamações e formular recomendações aos Seguradores, sempre que adequado, não tendo poderes para revogar, reformar, converter ou alterar as decisões dos Seguradores.