

# ESTATUTO E REGULAMENTO DO PROVEDOR DO CLIENTE DE SEGUROS DE W.R BERKLEY EUROPE AG, SUCURSAL EM ESPANHA

## Artigo 1º

### Objecto

1. Em cumprimento do disposto no n.º 3, do artigo 158.º, da Lei n.º 147/2015 de 9 de Setembro, define-se pelo presente documento o estatuto do Provedor do Cliente da W.R BERKLEY EUROPE AG, e estabelece-se um conjunto de normas e procedimentos que deverão ser observados no exercício das suas funções
2. Nos termos do presente Estatuto e Regulamento, o Provedor do Cliente e a W.R BERKLEY EUROPE AG, poderão ser referenciados apenas como “Provedor” e “BERKLEY”.

## Artigo 2º

### Funções e autonomia

1. O Provedor tem como função apreciar as reclamações que lhe sejam apresentadas pelos tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, relativamente a actos ou omissões praticadas pela Seguradora, com vista a alcançar, através de meios informais, as soluções mais adequadas e justas para os casos concretos.
2. Compete, igualmente, ao Provedor, promover o diálogo entre a entidade reclamante e a BERKLEY, sempre que o considere útil para a resolução da reclamação.
3. O Provedor só deverá pronunciar-se sobre reclamações que já tenham sido objecto de análise no âmbito do processo de gestão de reclamações da BERKLEY e em que o reclamante não se tenha conformado com a solução apresentada.
4. O Provedor, no exercício das suas funções, actua com total autonomia relativamente à BERKLEY, sendo que as suas decisões em nada afectam o recurso aos Tribunais ou a outros mecanismos de resolução extrajudicial de litígios.
5. O Provedor tem ainda o direito de exigir da BERKLEY toda a documentação e informação que considerar necessária para a rigorosa apreciação da reclamação, podendo consultar para o efeito todos os registos informáticos e arquivos existentes.
6. O Provedor tem funções meramente consultivas e, no âmbito da apreciação de reclamações, pode apresentar recomendações à BERKLEY.

## Artigo 3º

### Designação e Mandato

1. A designação do Provedor é da competência da Administração da BERKLEY, devendo recair sobre uma entidade ou perito com formação jurídica e de comprovada reputação profissional, integridade e independência.
2. O Provedor é designado por mandato com a duração de 1 (um) ano, renovável por igual período se nenhuma das partes o denunciar com a antecedência mínima de 30 (trinta), dias relativamente à data da sua renovação.
3. Além da cessação por denúncia ou por qualquer causa prevista na lei, só poderá ocorrer a cessação de funções, antes do termo do mandato, nas seguintes situações:
  - Morte ou impossibilidade física permanente
  - Incompatibilidade superveniente
  - Violação grave e reiterada dos seus deveres
  - Renúncia ao cargo
  - Acordo das partes

## Artigo 4º

### 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 interesse susceptível de afectar a sua isenção de análise ou decisão nas reclamações que lhe forem apresentadas, nomeadamente:

- Exercer quaisquer funções em outras Companhias de Seguros;
- Exercer funções como Provedor noutras Seguradoras que não integrem o grupo segurador BERKLEY;
- Exercer funções em empresas de mediação de seguros ou prestação de serviços de peritagem;
- Exercer funções que, de alguma forma, coloquem em causa a independência a que está obrigado como Provedor do Cliente da BERKLEY.

# ESTATUTO E REGULAMENTO DO PROVEDOR DO CLIENTE DE SEGUROS DE W.R BERKLEY EUROPE AG, SUCURSAL EM ESPANHA

## Artigo 5º

### Reclamações elegíveis

1. São consideradas elegíveis, para efeitos de apreciação pelo Provedor, as reclamações contra a BERKLEY apresentadas pelos respectivos tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, relativamente às quais:
  - não tenha sido resolvida ou dada resposta pela BERKLEY no prazo máximo de 20 (vinte) dias, ou 30 (trinta) dias nos casos que revistam especial complexidade, contados da data da respectiva recepção, ou;
  - tendo sido dada resposta em tempo útil, o reclamante discorde do sentido da mesma.
2. Não são consideradas reclamações, as declarações respeitantes ao processo de negociação contratual, as comunicações inerentes ao processo de regularização de sinistros e eventuais pedidos de informação ou esclarecimento.

## Artigo 6º

### Requisitos das Reclamações

1. As reclamações a apreciar pelo Provedor devem ser apresentadas por escrito, através de carta ou outro meio de comunicação, nomeadamente informático ou telemático, e devem conter os seguintes elementos:
  - Identificação completa do reclamante e, quando aplicável, da pessoa que o represente;
  - Qualidade em que reclama (tomador, segurado, beneficiário ou terceiro Lesado ou de pessoa que o represente);
  - Elementos de contacto do reclamante e, se aplicável, da pessoa que o represente;
  - Descrição clara e concisa dos factos que motivaram a reclamação, com identificação dos intervenientes e da data em que os factos ocorreram, excepto se for manifestamente impossível;
  - Número do documento de identificação do reclamante;
  - Data e local da reclamação.
2. Sempre que entender necessário, o Provedor pode ainda solicitar, ao reclamante, a prestação de informações adicionais e a junção de documentos que considere úteis para a apreciação da reclamação.

## Artigo 7º

### Recusa da Admissão da Reclamação

1. O Provedor deverá rejeitar liminarmente as reclamações quando:
  - Careçam manifestamente de fundamento;
  - Sejam de conteúdo vexatório ou tenham sido apresentadas manifestamente de má-fé;
  - Não conterem os requisitos descritos no artigo anterior;
  - Sejam reclamações apresentadas pelo mesmo reclamante e sobre as quais o Provedor já se tenha pronunciado;
  - Não estarem abrangidas no âmbito das competências do Provedor;
  - Se pretenda apresentar uma reclamação relativamente a matéria que seja da competência de órgãos arbitrais ou judiciais ou quando a matéria objecto da reclamação já tenha sido resolvida por aquelas instâncias;
  - Nas demais situações que venham a ser previstas nas normas legais ou regulamentares aplicáveis
2. O indeferimento liminar das reclamações deverá ser comunicado ao reclamante, excepto se tal não for possível devido à falta de elementos de contacto para o efeito.

## Artigo 8º

### Colaboração do Provedor com a BERKLEY

1. A BERKLEY disponibiliza toda a colaboração ao Provedor, criando as condições adequadas ao correcto desempenho das suas funções.
2. Para o efeito do disposto no número anterior, a BERKLEY compromete-se a:
  - Nomear e indicar ao Provedor um interlocutor privilegiado para a realização dos contactos que este entender necessários;

# ESTATUTO E REGULAMENTO DO PROVEDOR DO CLIENTE DE SEGUROS DE W.R BERKLEY EUROPE AG, SUCURSAL EM ESPANHA

- Fornecer a informação e a documentação necessária ao desempenho das funções de Provedor;
- Assegurar as condições necessárias ao efectivo cumprimento das funções do Provedor.

## Artigo 9º

### Meios alternativos

1. A intervenção do Provedor não impede ou prejudica o direito do reclamante de recorrer aos tribunais ou a mecanismos de resolução extrajudicial de litígios, incluindo os relativos a litígios transfronteiriços.
2. A intervenção do Provedor na apreciação das reclamações que lhe sejam apresentadas não suspende o decurso de quaisquer prazos, designadamente os de recurso contencioso, nem as suas recomendações poderão ser invocadas em juízo, salvo convenção em contrário entre as partes.

## Artigo 10º

### Processo

1. Na instrução e apreciação das reclamações, o Provedor deve guiar-se pelos princípios da celeridade e do contraditório, procurando obter soluções consensuais, justas e equitativas.
2. O Provedor não está vinculado a quaisquer formalismos em matéria de gestão e organização dos processos, podendo adoptar todos os procedimentos que considere adequados para a instrução processual, desde que não colidam com os direitos ou interesses legítimos das partes.
3. O Provedor analisa as reclamações e deverá comunicar o resultado da sua apreciação ao reclamante e à BERKLEY, por escrito e de forma fundamentada, no prazo máximo de 30 (trinta) dias contados da data da recepção da reclamação - correctamente instruída -, prorrogando-se para o prazo máximo de 45 (quarenta e cinco) dias nos casos que revistam especial complexidade.
4. A BERKLEY deverá informar o Provedor, no prazo máximo de 20 (vinte) dias, se acolhe ou não o resultado da apreciação efectuada.
5. O Provedor deverá informar o reclamante, por escrito, da decisão da BERKLEY, no prazo máximo de 10 (dez) dias.

## Artigo 11º

### Deveres de Divulgação

1. As recomendações proferidas pelo Provedor na sequência de reclamações que lhe sejam apresentadas, e o seu acolhimento ou não por parte da BERKLEY, serão, nos termos previstos nas normas legais e regulamentares, publicitados no *web site* da Seguradora.
2. Para o efeito, o Provedor elaborará um relatório anual, com a informação a divulgar nos termos do número anterior, o qual deverá remeter à BERKLEY e à Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões (ASF), até ao final do mês de Janeiro de cada ano, com a seguinte informação:
  - Objecto da reclamação;
  - Recomendação;
  - Menção de acolhimento ou não por parte da BERKLEY

## Artigo 12º

### Dados de contacto do Provedor

Os tomadores de seguro, segurados, beneficiários e terceiros lesados que pretendam solicitar a intervenção do Provedor, deverão dirigir as respectivas reclamações ao:

Provedor do Cliente da **W.R. BERKLEY EUROPE AG**  
Dr. Paulo Costa Dias  
Morada: Rua Odette Saint-Maurice, 3CK, -1, J, 1700-097, Lisboa  
Tel.: + 351 217 512 400  
Fax: + 351 217 512 417  
E-mail: pcd-21505l@adv.oa.pt