

REGULAMENTO PARA A DEFESA DO CLIENTE DA W.R BERKLEY EUROPE AG, SUCURSAL EM ESPANHA

ARTIGO PRELIMINAR

Mediante o presente Regulamento regula-se a atividade do Departamento de Atenção ao Cliente da W.R. Berkley Europe AG, Sucursal em Espanha, daqui em diante, neste Regulamento, denominada como WR BERKLEY.

TÍTULO I.- DEPARTAMENTO DE ATENÇÃO (ATENDIMENTO) AO CLIENTE

ARTIGO 1º - Designação e elegibilidade do Titular (chefe) do Departamento de Atenção ao Cliente.

O Chefe do Departamento de Atendimento ao Cliente será nomeado pelo Representante (Apoderado) Geral da Sucursal em Espanha da WR BERKLEY. A designação poderá recair numa pessoa pertencente ao grupo de funcionários da WR BERKLEY, e deverá corresponder a pessoas com honorabilidade comercial e profissional, bem como com conhecimento e experiência adequados para exercer as suas funções.

Importa a honorabilidade comercial e profissional de quem possua uma trajetória pessoal de respeito às leis comerciais ou outras que regulam a atividade económica e a vida empresarial, bem como boas práticas comerciais e financeiras.

Para os fins previstos neste Regulamento, possuem conhecimento e experiência adequados os que desempenharam funções relacionadas com a atividade de seguros nos ramos em que a WR BERKLEY está autorizada a operar, tanto na própria entidade como noutras entidades seguradoras.

Em nenhum caso será nomeado Chefe do Departamento de Atenção ao Cliente quem ocupar o cargo de membro do Conselho de Administração da WR BERKLEY ou de qualquer outra empresa pertencente ao mesmo grupo de empresas, nas condições previstas no artigo 42 do Código de Comércio vigente.

ARTIGO 2º - Duração do cargo de Titular do Departamento de Atenção ao Cliente.

A duração do cargo de Chefe do Departamento de Atenção ao Cliente será de 3 anos a partir da data da nomeação e poderá ser renovada uma ou mais vezes pelo mesmo período (3 anos), de cada vez.

A nomeação do Chefe do Departamento de Atendimento ao Cliente pode ser revogada nos seguintes casos:

1. A cessação ou extinção da relação de trabalho com a WR BERKLEY, a seu pedido.
2. A renúncia do Titular (Chefe) devidamente aceite.
3. Incurrir em incompatibilidade ou conflito de interesse para o exercício do cargo, conforme previsto neste Regulamento ou na legislação vigente a qualquer momento.

ARTIGO 3º - Autonomia e incompatibilidades do Titular do Departamento de Atenção ao Cliente.

O Chefe do Departamento de Atenção ao Cliente deverá tomar as suas decisões de maneira autónoma no âmbito da sua atividade, evitando conflitos de interesse.

ARTIGO 4º - Funções do Departamento de Atenção ao Cliente.

O Departamento de Atenção ao Cliente terá como funções:

1. Atender e resolver queixas ou reclamações apresentadas pelos Tomadores, Segurados, Beneficiários e / ou terceiros prejudicados, desde que se relacionam com os seus interesses e direitos legalmente reconhecidos, quer sejam resultantes dos contratos, das regras de transparência e proteção ao cliente ou boas práticas e usos financeiros, em particular do princípio de equidade, bem como em relação ao desempenho dos agentes e operadores de banca seguros que tenham comercializado os contratos de seguros.
2. Fazer recomendações ou sugestões derivadas da sua experiência, com vista a uma melhor concretização dos propósitos que servem o seu desempenho.
3. Preparar o relatório anual explicando o desenvolvimento da sua função no exercício anterior, com o conteúdo que a legislação vigente determina em cada momento.
4. Manter um registo para tomar nota das queixas ou reclamações tratadas, incluindo, pelo menos, informações sobre respetivo número, admissão do processo e razões de inadmissibilidade, motivos e questões levantadas nas queixas ou reclamações, valores e quantias afetadas e data de resolução da queixa ou reclamação.

REGULAMENTO PARA A DEFESA DO CLIENTE DA W.R BERKLEY EUROPE AG, SUCURSAL EM ESPANHA

5. Atender, através do Chefe do Departamento de Atenção ao Cliente, aos requerimentos que o Serviço de Reclamações da Direção Geral de Seguros e Fundos de Pensões poderá efetuar à WR BERKLEY no exercício das suas funções, dentro dos prazos determinados pela Regulamento correspondente.
6. Assegurar o cumprimento das obrigações de informação aos clientes previstas no artigo 9 do Despacho da Ordem Eco / 734/2004, de 11 de março.

Em qualquer caso, rejeitar-se-á a admissão de processos pelo Departamento de Atenção ao Cliente nos seguintes casos:

- a) Queixas ou reclamações que reiteram outras anteriores resolvidas, apresentadas pelo mesmo cliente em relação aos mesmos factos.
- b) Recursos ou ações que se pretendam processar como queixas ou reclamações e o seu conhecimento seja da competência dos órgãos administrativos ou judiciais.
- c) Queixas ou reclamações relativas a factos ou circunstâncias que estão pendentes de resolução ou litígio por órgãos administrativos ou judiciais ou a assuntos que já foram resolvidos por essas entidades.
- d) Queixas ou reclamações que omitam dados essenciais para o processamento da queixa ou reclamação, não sujeitos a correção, incluindo os supostos em que o motivo da queixa ou reclamação não seja especificado.
- e) Queixas ou reclamações que estão a ser processadas simultaneamente com um procedimento administrativo, arbitral ou judicial.

ARTIGO 5º - Organização e meios do Departamento de Atenção ao Cliente.

O Departamento ou Serviço de Atenção ao Cliente estará dotado dos meios humanos, materiais, técnicos e organizativos adequados ao cumprimento das suas funções. A WR BERKLEY adotará as ações necessárias para que o pessoal ao serviço do Departamento de Atenção ao Cliente disponha de um conhecimento adequado da normativa sobre transparência e proteção dos clientes, dos seus produtos e serviços de seguro.

Da mesma forma, todos os departamentos e serviços da WR BERKLEY são obrigados a fornecer ao Departamento de Atenção ao Cliente, todas as informações solicitadas em relação ao exercício de suas funções.

Por seu lado, a WR BERKLEY adotará as medidas necessárias para garantir que os procedimentos previstos para a transmissão das informações solicitadas pelo Departamento de Atenção ao Cliente para os demais serviços da organização respondam aos princípios de rapidez, segurança e eficiência dos serviços prestados, de forma coordenada.

TÍTULO II.- RELAÇÕES ENTRE O DEPARTAMENTO DE ATENÇÃO AO CLIENTE E O SERVIÇO DE RECLAMAÇÕES DA DIREÇÃO GERAL DE SEGUROS E FUNDOS DE PENSÕES.

ARTIGO 6º - Comunicações.

O Chefe do Departamento de Atenção ao Cliente é a pessoa designada para atender os requerimentos que o Serviço de Reclamações da Direção Geral de Seguros e Fundos de Pensões possa efetuar à WR BERKLEY no exercício das suas funções.

TÍTULO III.- PROCEDIMENTO DE QUEIXAS OU RECLAMAÇÕES

ARTIGO 7º - Lugar de apresentação e prazo para formular as queixas ou reclamações

No caso de qualquer tipo de queixa ou reclamação sobre o contrato de seguro, o Tomador, Segurado, Beneficiário e/ou Terceiro prejudicado, para a sua resolução, deverão dirigir-se:

1. Ao Departamento de Atenção ao Cliente do Assegurador, - mediante comunicação escrita dirigida a WR BERKLEY, Edifício Gorbea, Paseo de la Castellana 149, 8ª Planta, 28046 Madrid ou por fax nº 91 4492699.
2. À direção de correio eletrónico atencionalcliente@wrberkley.com
3. A qualquer escritório aberto ao público da WR BERKLEY.

O prazo máximo para a apresentação de queixas ou reclamações será de dois (2) anos a contar da data em que o cliente teve conhecimento dos factos causadores da queixa ou reclamação.

Uma vez recebida a queixa ou reclamação no Departamento de Atenção ao Cliente, o qual conhecerá sempre em primeira e única instância todas as queixas ou reclamações, este acusará a receção por escrito. Se a queixa ou reclamação foi

REGULAMENTO PARA A DEFESA DO CLIENTE DA W.R BERKLEY EUROPE AG, SUCURSAL EM ESPANHA

recebida por qualquer escritório aberto ao público ou qualquer outro departamento da Empresa, este remetê-la-á ao Departamento de Atenção ao Cliente, informando o reclamante que é esse Departamento o responsável por saber, em primeira e única instância todas as queixas ou reclamações.

ARTIGO 8º - Forma de apresentar e conteúdo das queixas ou reclamações

1. A apresentação da queixa ou reclamação poderá efetuar-se, pessoalmente ou mediante representação fiel e devidamente acreditada, em suporte papel ou em suportes informáticos ou telemáticos, sempre que estes permitam a leitura, impressão e conservação dos documentos. A utilização de meios informáticos, eletrónicos ou telemáticos deverá ser ajustada às exigências previstas na Lei 59/2003 de 19 de dezembro da Assinatura Eletrónica.
2. No documento da queixa ou reclamação far-se-á constar:
 - a) O nome, apelidos e domicílio do interessado ou, se for o caso, do seu representante devidamente acreditado; número de Documento Nacional de Identidade para as pessoas físicas e dados referidos no registo público para as Jurídicas.
 - b) Motivo da queixa ou reclamação, especificando claramente as questões sobre as que se solicita pronunciamento.
 - c) Escritório ou escritórios do departamento ou serviço onde foram registados os factos objeto da queixa ou reclamação.
 - d) Far-se-á constar expressamente que o reclamante não tem conhecimento de que a queixa ou reclamação está a ser fundamentada através de um processo administrativo arbitral ou judicial.
 - e) Lugar, data e assinatura.
 - f) Serão fornecidas todas as provas documentais em poder do reclamante que fundamentem a sua queixa ou reclamação.
3. A apresentação e processamento de queixas ou reclamações no Departamento ou Serviço de Atenção ao Cliente são gratuitas para os clientes.

ARTIGO 9º - Admissão do processo

1. Recebida a queixa ou reclamação no Departamento de Atenção ao Cliente, este acusará a receção por escrito, referindo a data de apresentação da queixa ou reclamação para efeitos de cômputo do prazo e procederá à abertura de expediente.
2. Se o Departamento de Atenção ao Cliente não encontrar suficientemente provada ou acreditada a identidade do reclamante ou não puder estabelecer com clareza os factos objeto da queixa ou reclamação, requererá ao reclamante que, no prazo de 10 dias, corrija esse defeito, informando-o de que se não o fizer, a queixa ou reclamação será arquivada.
4. tempo usado pelo reclamante para corrigir os erros a que se refere o parágrafo anterior não será incluído no cômputo do prazo para a resolução da queixa ou reclamação.
3. Só se poderá rejeitar a admissão a processo de uma queixa ou reclamação nos casos, estabelecidos no Artigo 4 deste Regulamento, e/ou quando tenha sido ultrapassado o prazo de dois anos para a apresentação de queixas ou reclamações previsto no artigo 7 deste Regulamento.
4. Quando se considerar não admissível a processo uma queixa ou reclamação, comunicar-se-á a decisão fundamentada ao interessado, dando-lhe um prazo de 10 dias para apresentar as suas alegações. No caso de o requerente responder e as causas de inadmissibilidade se mantiverem, ser-lhe-á comunicada a decisão final adotada.

ARTIGO 10º - Tramitação do processo

1. O Departamento de Atenção ao Cliente recolherá no curso da tramitação da queixa ou reclamação, tanto do reclamante como dos distintos departamentos e serviços da WR BERKLEY, todos os dados, esclarecimentos, relatórios ou elementos de prova que considere pertinentes para resolver a queixa ou reclamação. Esta informação deverá ser remetida pelos departamentos afetados no prazo máximo de 15 dias, a partir do momento em que o Departamento de Atenção ao Cliente a solicite.
2. O Departamento de Atenção ao Cliente deverá resolver no prazo dos dois meses seguintes à data de apresentação a queixa ou reclamação

REGULAMENTO PARA A DEFESA DO CLIENTE DA W.R BERKLEY EUROPE AG, SUCURSAL EM ESPANHA

ARTIGO 11º - Renúncia e desistência.

1. Se perante a queixa ou reclamação, a WR BERKLEY retifica a sua decisão a respeito da mesma, a satisfação do reclamante, deverá comunicá-la ao departamento ou serviço correspondente e justificá-la documentalmente perante o mesmo, procedendo ao arquivo da queixa ou reclamação sem qualquer outro trâmite.
2. O reclamante poderá desistir da sua queixa ou reclamação a qualquer momento, o que dará lugar à finalização imediata do procedimento, procedendo-se nesse caso ao arquivo da queixa ou reclamação sem qualquer outro trâmite.

ARTÍGO 12º - Finalização e Notificação.

1. A tramitação da queixa ou reclamação deverá finalizar no prazo máximo de dois meses contados desde a data em que a queixa ou reclamação foi apresentada ao Departamento de Atenção ao Cliente.
2. Qualquer decisão que o Departamento de Atenção ao Cliente adotar, será sempre motivada e conterá conclusões claras sobre a queixa ou reclamação colocada, baseando-se nas cláusulas contratuais, nas normas de transparência e proteção do cliente aplicáveis assim como nas boas práticas e usos financeiros.
3. No caso de a decisão se afastar dos critérios manifestados em similares expedientes anteriores, deverão ser indicadas as razões que a justifiquem.
4. Qualquer decisão que o Departamento de Atenção ao Cliente adotar, será notificada aos interessados no prazo de 10 dias, a contar da data da decisão, por escrito ou através meios informáticos, eletrónicos ou telemáticos, de acordo com o que o reclamante tenha indicado de forma expressa, e de maneira que a sua receção possa ser comprovada pelo destinatário. Na ausência de tais indicações, a decisão deverá ser notificada através do mesmo meio em foi feita a queixa ou reclamação.
5. No caso de a notificação ser feita por meios informáticos, eletrónicos ou telemáticos, estes deverão permitir a leitura, impressão e conservação dos documentos e cumprir os requisitos previstos na Lei 59/2003 de 19 de dezembro de Assinatura Eletrónica.
6. As decisões do Departamento de Atenção ao Cliente favoráveis ao reclamante vincularão a WR BERKLEY. Esta vinculação não será obstáculo à plenitude da tutela judicial, ao recurso a outros mecanismos de solução de conflitos nem à proteção administrativa.
7. Se a resolução for favorável ao reclamante e a WR BERKLEY for obrigada a pagar valores em dinheiro, deverá fazê-lo no prazo máximo de 20 dias, a contar desde o dia em que tomou conhecimento dessa resolução.

TÍTULO IV.- RELATÓRIO ANUAL

ARTIGO 13º - RELATÓRIO ANUAL.

Dentro do primeiro trimestre de cada ano, o Departamento de Atenção ao Cliente apresentará à Direção Geral da Sucursal da WR BERKLEY um relatório explicativo sobre o desenvolvimento da sua função durante o exercício precedente, com o conteúdo que a legislação vigente em cada momento determinar. Pelo menos um resumo do relatório será integrado na memória anual de WR BERKLEY.

Em conformidade com o artigo 17 da Ordem Eco/734/2004, de 11 de março, o conteúdo mínimo deste relatório será:

- a. Resumo estatístico das queixas ou reclamações atendidas, com informação sobre o número, admissão a trâmite, razões de inadmissão, motivos e questões colocadas nas queixas ou reclamações e quantias e valores afetados.
- b. Resumo das decisões ditadas, com indicação do carácter favorável ou desfavorável para o reclamante.
- c. Critérios gerais contidos nas decisões.
- d. Recomendações ou sugestões derivadas da sua experiência com vista a uma melhor consecução dos fins que informam a sua atuação.