

REGULAMENTO DO PROVEDOR DO CLIENTE

MARKEL INSURANCE SE, SUCURSAL
EN ESPAÑA

Artigo 1º.- Âmbito	1
Artigo 2º.- Funções e Poderes	1
Artigo 3º.- Designação e Mandato	1
Artigo 4º.- Incompatibilidades e Impedimento	2
Artigo 5.- Independência	2
Artigo 6.- Natureza dos Poderes	2
Artigo 7.- Dever de sigilo	3
Artigo 8.- Colaboração do Provedor com a Markel	3
Artigo 9.- Intervenção do Provedor	3
Artigo 10.- Apresentação de Reclamações	3
Artigo 11.- Forma de apresentação de uma Reclamação	4
Artigo 12.- Conteúdo das Reclamações	4
Artigo 13.- Requisitos de Admissibilidade para apresentação de uma Reclamação	5
Artigo 14.- Análise prévia da Reclamação	5
Artigo 15.- Reclamação originária	5
Artigo 16.- Gestão do Processo	6
Artigo 17.- Tramitação	6
Artigo 18.- Deveres de divulgação	6

Artigo 1º.- Âmbito

Em cumprimento do disposto no Artigo 158.º, n.º 3, da Lei n.º 147/2015, de 9 de setembro (que aprova o regime jurídico de acesso e exercício da atividade seguradora e resseguradora), pelo presente documento, define-se o Regulamento do Provedor do Cliente da Markel Insurance SE, Sucursal en España (doravante designada por "Markel"), bem como o conjunto de normas e procedimentos que deverão ser observados pelo Provedor no exercício das suas funções.

Artigo 2º.- Funções e Poderes

1. Nos termos previstos no artigo 158.º, n.º 1 da Lei n.º 147/2015, de 9 de setembro e nos artigos 12.º e seguintes da Norma Regulamentar da Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundo de Pensões (ASF) n.º 7/2022-R, de 7 de junho, o Provedor apreciará as reclamações relativas a atos ou omissões praticados pela Markel, 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 do Segurador.

2. Compete ao Provedor do Cliente:

- a) Receber as reclamações e verificar o cumprimento dos pressupostos de apresentação das mesmas;
- b) Instruir o processo de reclamação e assegurar o diálogo com o reclamante e com a Markel através do interlocutor privilegiado designado pela Markel;
- c) Solicitar à Markel as informações que considerar necessárias, bem como a exibição de documentos que reputar convenientes;
- d) Proceder a todas as averiguações que considere necessárias ou convenientes, podendo adotar, em matéria de recolha e produção de provas, todos os procedimentos razoáveis;
- e) Efetuar as comunicações a que está obrigado nos termos da Lei e deste Regulamento;
- f) Formular, quando assim o entenda, recomendações dirigidas à Markel, tendo em conta o teor das reclamações que tenha apreciado.

Artigo 3º.- Designação e Mandato

1- O Provedor é designado pelo Managing Director da Markel, de entre pessoas singulares de reconhecido prestígio, qualificação, idoneidade e independência, iniciando as suas funções na data em que a sua designação for deliberada, desde que comunicada à ASF.

2- O Provedor é designado pelo período inicial de um (1) ano, renovável por iguais períodos se nenhuma das partes o denunciar com trinta (30) dias de antecedência em relação à data da sua renovação.

3- Não sendo renovado o mandato, a designação do novo Provedor efetuar-se-á até trinta (30) dias antes do termo do mandato do Provedor cessante, devendo tal facto ser reportado à ASF nos dez (10) 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 exercício das funções de Provedor poderá ocorrer nas seguintes situações e mediante apreciação pelo Departamento de Sinistros da Markel:

- a) Acordo entre as partes;
- b) Renúncia ao cargo;
- c) Por determinação da ASF, nos termos do art. 158.º, n.º 8, do RJASR;
- d) Por verificação de qualquer circunstância que determine a insusceptibilidade de o Provedor do Cliente cumprir com os requisitos definidos no n.º 1, do art. 158.º, do RJASR;
- e) Por incumprimento dos deveres previstos neste Regulamento quando, pela sua gravidade ou reiteração, tornem insuscetível a continuidade do desempenho de funções como Provedor do Cliente da Markel.
- f) Perda dos requisitos exigíveis para o exercício das funções;
- g) Incompatibilidade superveniente;
- h) Morte, impossibilidade física permanente ou temporária, por período superior a sessenta (60) dias, de cumprir as suas funções.

Artigo 4º.- Incompatibilidades e Impedimento

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, nos termos do disposto no nº3 do artigo 13º da Norma Regulamentar nº7/2022-R, de 7 de junho.

Artigo 5.- Independência

1- No desempenho das suas funções, o Provedor atua com total independência em relação à Markel, podendo dispor de uma estrutura organizativa própria e meios técnicos de si dependentes.

2- Salvo atuação dolosa devidamente comprovada, o Provedor não poderá ser responsabilizado pelos atos praticados, recomendações apresentadas e demais opiniões expressas no exercício das suas funções.

Artigo 6.- Natureza dos Poderes

O Provedor tem poderes meramente consultivos para emitir recomendações, as quais poderão ser ou não acatadas, não podendo anular, revogar ou modificar qualquer ato praticado ou decisão tomada pela Markel.

Artigo 7.- Dever de sigilo

1- Sem prejuízo do correto exercício do cargo, o Provedor é obrigado a guardar sigilo em relação a todos os factos de que tome conhecimento no âmbito das suas funções, respeitantes à atividade da Markel ou aos próprios reclamantes.

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.

Artigo 8.- Colaboração do Provedor com a Markel

1- A Markel, tendo em vista a promoção da atuação do Provedor, disponibiliza toda a colaboração ao seu alcance, criando as condições adequadas ao correto desempenho das respetivas funções.

2- Para efeito do disposto no número anterior, a Markel compromete-se a:

- a) Nomear e indicar ao Provedor um interlocutor privilegiado da Markel para a realização dos contactos que este entender necessários;
- b) Fornecer ao Provedor as informações e documentação que sejam consideradas relevantes para o exercício das suas funções, ainda que este não as solicite especificamente;
- c) Assegurar as condições necessárias ao efetivo cumprimento dos deveres a que o Provedor se encontra adstrito.

Artigo 9.- Intervenção do Provedor

A intervenção do Provedor apenas pode ser solicitada desde que as reclamações não tenham sido previamente resolvidas no âmbito da atuação do Departamento de Gestão de Reclamações da Markel, ou seja:

- a) Quando não tenha sido dado resposta ao reclamante no prazo de vinte (20) ou trinta (30) dias úteis, consoante as reclamações sejam simples ou se revistam de alguma complexidade, respetivamente, contados a partir da data de receção da reclamação pela Markel;
- b) Quando o reclamante discorde do conteúdo da resposta dada pela Markel.

Artigo 10.- Apresentação de Reclamações

1- Podem apresentar reclamações ao Provedor os tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados.

2- O exercício deste direito não acarreta qualquer custo ou encargo para o reclamante, bem como qualquer ónus que não seja efetivamente indispensável para o cumprimento dessa função.

3- Sem prejuízo do disposto no número anterior, caberá ao reclamante o impulso na apresentação da reclamação, não havendo lugar a reembolso de eventuais despesas em que tenha incorrido.

Artigo 11.- Forma de apresentação de uma Reclamação

1- As reclamações dirigidas ao Provedor devem ser apresentadas pelos respetivos reclamantes por escrito, por correio postal ou, preferencialmente, por correio eletrónico, para o endereço indicado no nº 3 do presente artigo.

2- Cabe ao reclamante apresentar a prova da receção da reclamação por parte dos serviços do Provedor.

3- As reclamações deverão ser enviadas ao cuidado do Provedor designado pela Markel para o seguinte endereço eletrónico ou postal:

Dr. Paulo Alexandre Fernandes

E-Mail: paf@pba-a.com

Telefone: (+351) 919763810

Endereço: R. Castilho, 75, 8.º E, 1250-068 Lisboa

Artigo 12.- Conteúdo das Reclamações

1- As reclamações devem ser apresentadas de forma sucinta e objetiva, contendo as informações relevantes para a sua apreciação por parte do Provedor e devendo incluir, pelo menos, os seguintes elementos:

a) Nome completo do reclamante e, caso aplicável, do seu representante;

b) Qualidade do reclamante: tomador do seguro, segurado, beneficiário ou terceiro lesado ou de pessoa que o represente;

c) Dados de contacto do reclamante e, caso aplicável, da pessoa que o representa;

d) Número de documento de identificação do reclamante;

e) Descrição dos factos que motivaram a reclamação, com identificação dos intervenientes e da data em que os factos ocorreram, exceto se for manifestamente impossível;

f) Data e local da reclamação;

g) Indicação da circunstância que originou a apresentação da reclamação ao Provedor: a ausência de resposta por parte da Markel à reclamação apresentada, no prazo definido, ou a resposta negativa ou parcialmente negativa por parte da Markel às pretensões formuladas na reclamação que lhe foi dirigida.

2- Juntamente com a reclamação dirigida ao Provedor, deverão ser apresentados os elementos de que o reclamante disponha e considere adequados à prova dos factos por si invocados, bem como a cópia da correspondência previamente trocada com o Departamento de Gestão de Reclamações da Markel.

3- Caso se revele necessário, o Provedor poderá solicitar ao reclamante a junção de documentos ou a prestação de informações adicionais relativas à reclamação apresentada.

Artigo 13.- Requisitos de Admissibilidade para apresentação de uma Reclamação

1- Sob pena de indeferimento por parte do Provedor, a reclamação deve cumprir os seguintes requisitos:

- a) Ser apresentada por escrito, nos termos definidos no nº 1 do Artigo 11º;
- b) Conter os dados essenciais à sua apreciação por parte do Provedor, em particular, os referidos no nº 1 do Artigo 12º;
- c) Ser acompanhada da correspondência previamente trocada com o Departamento de Gestão de Reclamações da Markel, de acordo com o previsto na parte final do n.º 2 do Artigo 12º.

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 máximo de 20 dias úteis, com a indicação de que, caso tal requisito não seja cumprido, a reclamação será indeferida liminarmente.

Artigo 14.- Análise prévia da Reclamação

1- O Provedor aprecia preliminarmente as reclamações apresentadas, por forma a determinar se as mesmas cumprem os requisitos de admissibilidade previstos no Artigo 13º.

2- O Provedor indefere liminarmente as reclamações apresentadas nas seguintes situações:

- a) O reclamante, convidado a suprir o incumprimento dos requisitos de admissibilidade, nos termos previstos no nº 2 do Artigo 13º, não o faça no prazo indicado pelo Provedor;
- b) As reclamações dizem respeito a matérias que sejam da competência exclusiva de órgãos arbitrais ou judiciais ou quando a matéria objeto das referidas reclamações já tenha sido resolvida por aquelas instâncias;
- c) As mesmas reiterem reclamações que já tenham sido apresentadas pelo reclamante, em relação à mesma matéria e sobre as quais o Provedor já se tenha pronunciado;
- d) O seu conteúdo seja qualificado com vexatório ou tenham sido manifestamente apresentadas de má-fé;
- e) Nas demais situações que venham a ser previstas nas normas legais ou regulamentares aplicáveis.

3- Para além das situações referidas no número anterior, o Provedor pode ainda abster-se de dar continuidade à apreciação da reclamação que lhe for apresentada, sempre que tiver conhecimento de que a matéria objeto da mesma se encontra pendente de resolução de litígio por parte de órgãos arbitrais ou judiciais.

4- 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.

Artigo 15.- Reclamação originária

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

Artigo 16.- Gestão do 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 envolvidas.
- 2- Sem prejuízo do disposto no número anterior, o Provedor não fica vinculado a quaisquer formalismos em matéria de gestão e organização dos processos, podendo adotar os procedimentos razoáveis que considere apropriados para a instrução processual, desde que não colidam com os direitos ou interesses legítimos das partes.
- 3- As diligências probatórias serão efetuadas pelo Provedor, podendo para o efeito solicitar o exame dos arquivos, ficheiros, registos informáticos e demais documentos relacionados com a reclamação existentes na Markel.
- 4- O Provedor pode ainda, se necessário ao apuramento dos factos, solicitar ao reclamante, ao Interlocutor privilegiado da Markel ou a qualquer outra pessoa mencionada na reclamação ou na resposta da Markel com conhecimento dos factos subjacentes à reclamação, a prestação de depoimentos, no local, dia e hora por este a indicar.

Artigo 17.- Tramitação

- 1- A apreciação da reclamação deve ser feita pelo Provedor no prazo máximo de trinta (30) ou quarenta e cinco (45) dias úteis, consoante as reclamações sejam simples ou se revistam de alguma complexidade, respetivamente, contados a partir da data da sua receção pelo Provedor.
- 2- O Provedor deve enviar, por escrito e em simultâneo para o reclamante e para o interlocutor privilegiado na Markel responsável do tratamento das reclamações na Markel, através do endereço reclamacoes@markel.com, os resultados da apreciação feita à reclamação e respetiva fundamentação, incluindo, quando tal seja o caso, a recomendação que este entenda dirigir à Markel.
- 3- Efetuada a recomendação prevista no número anterior, a Markel informa o Provedor, por escrito e no prazo de vinte (20) dias úteis a contar da data da sua receção, quanto ao acolhimento ou não da recomendação que lhe foi dirigida.
- 4- Quando a recomendação não for acolhida pela Markel, o Provedor deve dar, por escrito, preferencialmente em suporte digital, conhecimento de tal facto ao reclamante, com a fundamentação apresentada pela Markel, no prazo máximo de dez (10) dias úteis a contar do seu conhecimento.

Artigo 18.- Deveres de divulgação

- 1- As eventuais recomendações dirigidas pelo Provedor à Markel, na sequência das reclamações que lhe sejam apresentadas, são divulgadas no website da Markel, com a menção do acolhimento ou não pela mesma e respetiva fundamentação.

2– Até ao final do mês de janeiro de cada ano, o Provedor do Cliente remete à Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões e à Markel a informação a divulgar relativamente às recomendações apresentadas durante o ano anterior, a qual deve conter, de forma clara e sucinta, os seguintes elementos:

a) Designação da empresa de seguros;

b) Objeto da reclamação;

c) Recomendação;

d) Menção do acolhimento ou não da recomendação pela Markel E respetiva fundamentação;

3– Caso o Provedor não haja emitido qualquer recomendação durante o ano, deve prestar essa informação à Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões até à data indicada no número anterior.

4– As comunicações à Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões são realizadas através do Portal ASF residente em www.asf.com.pt.