

## Regulamento do Serviço de Provedoria do cliente

### 1. Serviço de Provedoria do cliente

---

- a) O presente Regulamento estipula o estatuto, condições e funcionamento do PROVIDOR DO CLIENTE (doravante o "PROVEDOR") da **Chubb European Group SE**, entidade com sede social em La Tour Carpe Diem, 31 Place des Corolles, Esplanade Nord, 92400 Courbevoie, França, sociedade registada em Nanterre, sob o número RCS 450 327 374, com capital social de €896,176,662 Euros, (doravante a "**CHUBB**") para a totalidade da sua atividade seguradora em Portugal, seja exercida através da sua sucursal em Portugal, seja através do regime de livre prestação de serviços da casa-mãe e das suas demais sucursais estabelecidas noutros Estados-membros da União-Europeia (doravante a "**CHUBB**"), nos termos da legislação em vigor.
- b) O presente regulamento é aplicável aos serviço de provedoria do cliente a prestar às seguintes entidades/representações permanentes da CHUBB (ramo Não vida):
1. Chubb European Group SE (com sede social em França);
  2. Chubb European Group SE (sucursal em Portugal);
  3. Chubb European Group SE (sucursal em Espanha);
  4. Chubb European Group SE (sucursal em Itália);
  5. Chubb European Group SE (sucursal na Alemanha);
  6. Chubb European Group SE (sucursal na Áustria);
  7. Chubb European Group SE (sucursal na Bélgica);
  8. Chubb European Group SE (sucursal na Dinamarca);
  9. Chubb European Group SE (sucursal na Finlândia);
  10. Chubb European Group SE (sucursal na Holanda);
  11. Chubb European Group SE (sucursal na Irlanda);
  12. Chubb European Group SE (sucursal na Noruega);
  13. Chubb European Group SE (sucursal na Polónia);
  14. Chubb European Group SE (sucursal na Suécia);
  15. Chubb European Group SE (sucursal na República Checa);
  16. Chubb European Group SE (sucursal na Hungria).
- c) De igual forma aqui se estabelecem as normas e procedimentos a respeitar no cumprimento das disposições legais aplicáveis em matéria de Provedoria do Cliente.

### 2. Designação, Funções e Autonomia

---

- a) O PROVIDOR da CHUBB é uma pessoa singular, designada pela direção da CHUBB e que deverá cumprir todos os requisitos de prestígio, qualificação, idoneidade, exclusividade e independência impostos por lei.
- b) O mandato do PROVIDOR terá a duração de 1 (um) ano, automaticamente renovável por iguais períodos, salvo denúncia escrita por qualquer das Partes expedida com a antecedência mínima de 90 (noventa) dias.
- c) Quando o mandato não se renove, a CHUBB deve designar o PROVIDOR substituto com uma antecedência não inferior a 60 (sessenta) dias sobre o termo do mandato em curso.
- d) Após o termo do período por que foi designado, o PROVIDOR mantém-se no exercício de funções até que se verifique a comunicação da identidade do seu sucessor pela CHUBB.
- e) Considera-se renovado o mandato do PROVIDOR sempre que o mesmo se mantiver em funções por mais de 90 (noventa) dias, por falta de designação do seu substituto pela CHUBB.
- f) O PROVIDOR terá como função apreciar as reclamações dos Tomadores de seguros, segurados, beneficiários e terceiros lesados, de acordo com os critérios e procedimentos aqui fixados e formular recomendações nos termos da legislação aplicável.
- g) O PROVIDOR tem poderes meramente consultivos, exercendo as suas funções com total autonomia e independência em relação à CHUBB.

- h)** São publicitados no “website” da CHUBB a identidade e contactos do Provedor do Cliente (cfr. <https://www.chubb.com/pt-pt/conformidade-etica/reclama-provedor-cliente.html>).
- i)** A CHUBB disponibiliza ao Provedor do Cliente as condições necessárias ao bom exercício das respetivas funções.
- j)** A atuação do PROVIDOR abrange todos os ramos de seguro em que a CHUBB exerce a sua atividade, cabendo-lhe apreciar as reclamações das decisões tomadas pela CHUBB no âmbito dos contratos de seguro por ela celebrados (incluindo através das suas sucursais) que venham a ser apresentadas por tomadores, segurados, pessoas seguras ou beneficiários dos mesmos, bem como por terceiros lesados.
- k)** A CHUBB tem o dever de comunicar a designação do PROVIDOR à Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões (ASF).
- l)** O PROVIDOR inicia as suas funções na data indicada na comunicação da sua designação à ASF pela CHUBB.
- m)** As funções de PROVIDOR cessam antes do termo do mandato para o qual foi designado nos seguintes casos:
  - (i) Morte ou impossibilidade física total e permanente;
  - (ii) Perda dos requisitos previstos para o exercício do cargo;
  - (iii) Violação grave dos deveres do Provedor;
  - (iv) Incompatibilidade superveniente;
  - (v) Renúncia;
  - (vi) Cessaçao, por qualquer causa, da vigência do presente Regulamento.
- n)** Os motivos de cessação de funções são verificados pela CHUBB e, nos casos previstos nas alíneas ii), iii) e iv) do número anterior, a intenção da CHUBB deve ser comunicada ao PROVIDOR de forma fundamentada, sendo-lhe assegurado o princípio do contraditório, a exercer no prazo de 7 (sete) dias.

As funções de Provedor do Cliente não podem ser exercidas por pessoa singular que se encontre em qualquer situação de conflito de interesses suscetível de afetar a sua isenção de análise ou decisão, designadamente:

- a) Detenção direta ou indireta, pelo próprio, respetivo cônjuge, pessoa a si unida em união de facto, ou parente em linha reta ou no segundo grau da linha colateral, de participação de, pelo menos, 1% do capital social ou de direito de voto em empresa de seguros ou entidade que com esta se encontre numa relação estreita ou de controlo ou em mediador de seguros;
- b) Exercício pelo próprio, respetivo cônjuge, pessoa a si unida em união de facto, ou parente em linha reta ou no segundo grau da linha colateral, de funções de membro de órgão de administração, gestão, direção ou gerência de empresa de seguros ou entidade que com esta se encontre numa relação estreita ou de controlo ou em mediador de seguros;
- c) Prestação de serviços distintos do exercício de funções enquanto provedor do cliente ou existência de um contrato de trabalho ou equiparado com empresa de seguros ou com mediador de seguros;
- d) Exercício, pelo próprio, de 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.

### 3. Reclamações

---

- a)** Os Tomadores de seguros, segurados, beneficiários e terceiros lesados, observados os requisitos de admissibilidade definidos no presente Regulamento e na legislação aplicável, gozam do direito de apresentar, por escrito, reclamações ao PROVIDOR relativas a atos ou omissões da CHUBB às quais não tenha sido dada resposta pela CHUBB no prazo máximo de 20 dias úteis contados a partir da data da respetiva receção ou quando, tendo sido dada resposta nesse prazo, o reclamante discorde do sentido da mesma (prorrogando-se o prazo máximo para 30 dias úteis nos casos que revistam especial complexidade).
- b)** A intervenção do PROVIDOR não prejudica o direito de recurso aos tribunais ou a mecanismos de resolução extrajudicial de litígios, sendo que a mesma não suspende o decurso de quaisquer prazos, nomeadamente os do recurso contencioso.
- c)** A apresentação das reclamações não acarreta custos ou encargos para o Reclamante, bem como quaisquer ónus que não sejam efetivamente indispensáveis para o cumprimento dessa função, mas o reclamante suporta, sem

direito a reembolso, as despesas em que incorram com a apresentação e acompanhamento da sua respetiva Reclamação.

- d)** A intervenção do PROVIDOR não pode ser solicitada em questões relativamente às quais tenha sido instaurado procedimento judicial ou arbitral.

#### 4. Atribuições e Competências

---

- a)** São atribuições do PROVIDOR:
  - (i) Receber e apreciar as reclamações que lhe sejam submetidas pelos tomadores de seguros, segurados, beneficiários e terceiros lesados da CHUBB;
  - (ii) Caso considere oportuno e viável, promover a composição do litígio;
  - (iii) Formular recomendações à CHUBB em função da apreciação efetuada, as quais poderão ou não ser por esta acolhidas;
  - (iv) Realizar os reportes impostos pela legislação aplicável, designadamente a divulgação anual das suas atividades por meio de relatório contendo a indicação das reclamações recebidas, diligências efetuadas e recomendações proferidas (com menção da sua adoção pela CHUBB), o qual será enviado à CHUBB, bem como o reporte anual de recomendações apresentadas que remeterá à CHUBB e à Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões.
- b)** No exercício dessas atribuições, o PROVIDOR poderá solicitar as informações, processos, esclarecimentos e documentação que tenha por conveniente e necessária, designadamente sobre a posição anteriormente assumida pela CHUBB.
- c)** A CHUBB informará o PROVIDOR em 20 dias a contar da respectiva recepção se acolhe ou não as recomendações efetuadas nos termos da alínea c) do n.º1 *supra*, após o que PROVIDOR – se aplicável - informa o Reclamante em causa do não acolhimento pela CHUBB da recomendação que lhe tenha efetuado.
- d)** O PROVIDOR não tem poderes para anular, modificar ou revogar atos ou decisões da CHUBB.
- e)** O PROVIDOR não tem quaisquer poderes para revogar, reformar ou converter, ou de qualquer modo alterar as decisões da CHUBB, competindo-lhe, no âmbito das suas funções, formular recomendações sem carácter vinculativo.

#### 5. Obrigações e Deveres

---

- a)** Na apreciação das reclamações o PROVIDOR deverá cumprir as disposições legais e regulamentares aplicáveis à atividade seguradora, ficando designadamente adstrito aos deveres de sigilo e confidencialidade, mesmo após a cessação das suas funções.
- b)** O PROVIDOR divulga anualmente, nos termos da lei, as recomendações feitas, bem como a menção da sua adoção ou não pela CHUBB, remetendo com a periodicidade necessária o que for exigido à Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões.
- c)** O PROVIDOR deverá colaborar com todas as autoridades de supervisão, designadamente a da atividade seguradora (ASF).
- d)** A ASF poderá determinar a substituição do PROVIDOR.
- e)** O PROVIDOR não apreciará reclamações relativamente às quais esteja numa situação de conflito de interesses.
- f)** Será ainda causa de resolução do mandato do PROVIDOR o incumprimento das condições previstas neste Regulamento e na legislação aplicável.

#### 6. Reclamações – Eligibilidade e Requisitos

---

- a)** Será da exclusiva competência dos tomadores de seguros, segurados, beneficiários e terceiros lesados - bem como dos seus legítimos representantes - apresentar reclamações ao PROVIDOR desde que:
  - (i) não lhes tenha sido dada resposta pela CHUBB no prazo máximo de 20 ou 30 dias úteis (30 só em casos de especial complexidade) contados a partir da data da respectiva recepção pela CHUBB; ou

- (ii) a resposta dada pela CHUBB não satisfaça a pretensão do Reclamante; e
  - (iii) não tenha sido instaurado procedimento judicial ou arbitral relativo à mesma questão sobre a qual recai a reclamação.
- b)** Ficarão excluídas da apreciação do PROVIDOR: as declarações respeitantes ao processo de negociação contratual, as comunicações inerentes ao processo de regularização de sinistros e eventuais pedidos de informação ou esclarecimento.
- c)** As reclamações deverão ser apresentadas por escrito para o endereço de correio electrónico abaixo identificado, ou utilizando os restantes contactos do PROVIDOR:
- (i) Contacto: **Dr<sup>a</sup>. Françoise Le Quer**;
  - (ii) E-Mail: [francoise.lequer@srslegal.pt](mailto:francoise.lequer@srslegal.pt);
  - (iii) Morada: Rua D. Francisco Manuel de Melo, 21, 1070-085 Lisboa;
  - (iv) Telefone: +351 21 313 20 00 (Chamada para a rede fixa nacional) – **apenas para consulta/accompanhamento do processo, não para apresentação da reclamação.**
- d)** As reclamações deverão obrigatoriamente conter os seguintes elementos: nome completo do Reclamante, e/ou do seu representante legal; qualidade do Reclamante (designadamente se é Tomador de Seguro, segurado, beneficiário, terceiro lesado ou de pessoa que o represente e com poderes bastantes para o efeito); dados de contacto do Reclamante e, se aplicável da pessoa que o represente; número de documento de identificação do Reclamante; descrição dos factos que motivaram a reclamação com identificação dos intervenientes e da data em que os factos ocorreram; data e local da reclamação.
- e)** Uma vez recepcionada a reclamação pelo PROVIDOR caberá a este confirmar com a CHUBB que se encontram preenchidos os requisitos de elegibilidade para a mesma poder ser por si apreciada, devendo usar para o efeito o seguinte contacto da CHUBB: [reclamacoes.pt@chubb.com](mailto:reclamacoes.pt@chubb.com), ao qual serão enviadas todas as comunicações e notificações relativas a processos de Reclamação, com cópia para a Direção Jurídica e de Compliance (“Legal & Compliance”).
- f)** Quando a reclamação não apresentar os elementos necessários para efeitos de apreciação, o PROVIDOR solicitará ao Reclamante os elementos em falta num prazo máximo de 10 dias.
- g)** No âmbito das diligências probatórias, o PROVIDOR poderá consultar os elementos constantes dos processos e documentação existente na CHUBB diretamente relacionados com as reclamações, bem como outra documentação relevante para a apreciação das mesmas, com respeito pelos princípios da proteção de dados pessoais e sigilo profissional, bancário e segurador, sempre em estreita articulação com a Direção Jurídica e de Compliance (“Legal & Compliance”), designada como interlocutor do PROVIDOR pela CHUBB, a qual será substituída, em caso de ausência ou impedimento, pelo responsável pelo Sistema de Gestão de Reclamações.

## 7. Processo

---

- a)** O PROVIDOR comunicará ao Reclamante por escrito (em suporte duradouro acessível a este, preferencialmente digital) e em 30 dias úteis os resultados da apreciação da reclamação e respectiva fundamentação, podendo o prazo ser alargado para 45 dias úteis em casos de especial complexidade.
- b)** Em igual prazo deverá o PROVIDOR comunicar à CHUBB os resultados dessa sua apreciação.
- c)** No prazo máximo de 20 dias úteis, a CHUBB comunicará ao PROVIDOR se acolhe ou não a sua apreciação, o que será por este comunicado ao Reclamante em 10 dias.
- d)** O PROVIDOR efetua a sua apreciação dos factos de acordo com critérios de legalidade.
- e)** Sempre que a reclamação não coloque em causa aspetos legais, mas questões que resultem de atos ou omissões no domínio da ação discricionária da CHUBB, o PROVIDOR aprecia a questão de acordo com critérios de equidade.
- f)** A apreciação das reclamações deve ser conclusiva, devendo as conclusões revestir a forma escrita e conter a respetiva fundamentação (**incluindo a especificação das disposições legais e contratuais aplicáveis**), bem como, quando seja o caso, incluir a formulação das recomendações que o PROVIDOR decida efetuar à CHUBB.

- g)** Nos casos de pouca gravidade e sem carácter continuado, o PROVIDOR pode limitar-se a uma comunicação à CHUBB para que retifique a situação ou dar por encerrado o assunto com as explicações fornecidas, sem necessidade de emitir qualquer recomendação sujeita a publicação.
- h)** Os atos do PROVIDOR praticados no decurso dos processos de reclamação não são suscetíveis de recurso judicial e só podem ser objeto de reclamação para o próprio PROVIDOR.

## 8. Alterações

---

O presente Regulamento pode ser alterado em cada momento mas qualquer alteração deve ser comunicada ao PROVIDOR com uma antecedência nunca inferior a 30 dias e apenas produzirá efeitos a partir do dia seguinte ao da data da sua comunicação à ASF.

Dezembro, 2022