

## **REGULAMENTO DE FUNCIONAMENTO DA PROVEDORIA DO CLIENTE**

### **QBE EUROPE SA/NV**

Nos termos e para os efeitos do disposto no artigo 14º da Norma Regulamentar nº 7/2022-R, de 7 de junho da ASF, é aprovado o Regulamento de Funcionamento Aplicável à Apreciação de Reclamações pelo Provedor do Cliente (adiante o “Regulamento”) da companhia de seguros QBE EUROPE SA/NV(adiante “Seguradora”).

#### **Artigo 1.º** **(Atribuições)**

1. O Provedor do Cliente é uma pessoa singular de reconhecido prestígio, qualificação, idoneidade e independência, que tem como função apreciar as reclamações que lhe sejam apresentadas pelos tomadores de seguro, segurados, beneficiários ou terceiros lesados por atos ou omissões da Seguradora.
2. O Provedor do Cliente tem poderes consultivos, podendo apresentar recomendações à Seguradora na sequência da apreciação das referidas reclamações, não tendo, no entanto, poderes para revogar, reformar ou converter, ou de qualquer modo alterar as decisões da Seguradora que sejam objeto da reclamação.
3. A apresentação de reclamações pelos tomadores de seguro, segurados, beneficiários ou terceiros lesados junto do Provedor do Cliente não acarreta quaisquer custos ou encargos para o reclamante, bem como quaisquer ónus que não sejam efetivamente indispensáveis para o cumprimento dessa função.
4. É «reclamação» para efeitos deste Regulamento, a manifestação de discordância em relação a posição assumida pela Seguradora, ou de insatisfação em relação aos serviços prestados por esta, bem como qualquer alegação de eventual incumprimento, apresentada por clientes.
5. É «recomendação» para efeitos deste Regulamento, a orientação emitida pelo Provedor do Cliente que resulte de uma análise dos procedimentos e decisões da Seguradora e que, consequentemente, preveja alguma medida corretiva ou que vise ajustar um ou mais dos procedimentos implementados pela mesma.

## **Artigo 2.º**

### **(Âmbito de funções)**

1. A atuação do Provedor do Cliente compreende todos os ramos de seguro, incumbindo-lhe apreciar as reclamações apresentadas à Seguradora por tomadores de seguro, segurados, pessoas seguras, beneficiários ou terceiros lesados, desde que tais reclamações respeitem as condições de elegibilidade definidas no artigo 4.º do presente Regulamento e os requisitos referidos no artigo 5.º do presente Regulamento.
2. A intervenção do Provedor do Cliente não poderá ser suscitada em questões relativamente às quais tenha sido instaurado um procedimento judicial ou arbitral, ou ativado um mecanismo de resolução extrajudicial de litígios.

## **Artigo 3.º**

### **(Funções)**

1. O Provedor do Cliente tem poderes consultivos e pode apresentar recomendações à Seguradora em resultado da apreciação das reclamações que lhe sejam dirigidas.
2. Compete ao Provedor do Cliente:
  - a) Receber e verificar o cumprimento das condições de elegibilidade e os requisitos das reclamações por ele recebidas, nomeadamente em face do estabelecido nos artigos 4.º e 5.º do presente Regulamento;
  - b) Instruir o processo de reclamação, e assegurar a comunicação com o reclamante e com a Seguradora;
  - c) Analisar as reclamações apresentadas;
  - d) Solicitar à Seguradora as informações que considere necessárias, bem como a exibição de documentos que repute convenientes;
  - e) Proceder às averiguações que considere adequadas, podendo adotar, em matéria de recolha e produção de provas, todos os procedimentos razoáveis;
  - f) Preparar a resposta contendo linguagem clara e percetível e adequando-se ao perfil específico do reclamante;
  - g) Efetuar as comunicações a que está obrigado, nos termos da lei;

- h) Formular, quando assim o entenda, recomendações, tendo em conta o teor das respetivas reclamações;
- i) Elaborar os relatórios anuais previstos na lei e regulamentos.

#### **Artigo 4.º**

##### **(Reclamações elegíveis)**

1. São consideradas elegíveis, para efeitos de apresentação ao Provedor do Cliente, as reclamações contra a Seguradora, apresentadas pelos respetivos tomadores de seguro, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, relativamente às quais:

- a) Não tenha sido dada resposta pela Seguradora no prazo máximo de 20 dias úteis contados a partir da data da respetiva receção, prorrogando-se o prazo máximo para 30 dias úteis nos casos que revistam especial complexidade, ou;
- b) Tendo sido dada resposta, o reclamante discorde do sentido da mesma;

2. Sempre que o Provedor do Cliente tenha conhecimento de que a matéria objeto da reclamação se encontra pendente de resolução de litígio por parte de órgãos arbitrais ou judiciais, pode abster-se de dar continuidade à respetiva apreciação, informando o reclamante desse facto.

3. Não integram o conceito de reclamação as declarações que fazem parte do processo de negociação contratual, as interpelações para cumprimento de deveres legais ou contratuais, as comunicações inerentes ao processo de regularização de sinistros e eventuais pedidos de informação ou esclarecimento.

#### **Artigo 5.º**

##### **(Requisitos das reclamações)**

1. As reclamações a apreciar pelo Provedor do Cliente devem ser apresentadas por escrito e enviadas por correio ou correio eletrónico, para:

Provedor do Cliente: José António Silva e Sousa

Morada: Av. 5 de Outubro, 250- 7º Esq, 1600-038 Lisboa

Endereço de correio eletrónico: jass@iberjuris.com

2. As reclamações devem ser apresentadas por escrito em suporte duradouro, preferencialmente suporte digital, e conter obrigatoriamente os seguintes elementos:

- a) Nome completo do reclamante e, caso aplicável, da pessoa que o represente;
- b) Qualidade do reclamante, designadamente de tomador de seguro, segurado, beneficiário ou terceiro lesado ou de pessoa que o represente;
- b) Dados de contacto do reclamante e, se aplicável, da pessoa que o represente;
- c) Número do documento de identificação do reclamante;
- d) Identificação da seguradora reclamada;
- e) Descrição dos factos que motivaram a reclamação, com identificação dos intervenientes e da data em que os factos ocorreram;
- f) Data e local da reclamação.

3. As reclamações dirigidas ao Provedor do Cliente devem ser por este encaminhadas para a Seguradora, para efeitos do disposto nos n.ºs 4 e 5 do presente artigo.

4. Cabe à Seguradora, uma vez recebida a reclamação efetuar a triagem da mesma, verificando se ela já foi objeto de apreciação pelo serviço interno de gestão de reclamações.

5. Caso a reclamação ainda não tenha sido objeto de apreciação prevista no número anterior, será encaminhada para o respetivo serviço. Caso já o tenha sido, a Seguradora reencaminha a reclamação para o Provedor do Cliente acompanhada, se for o caso, da posição que sobre a mesma a Seguradora tenha assumido e a respetiva fundamentação.

## **Artigo 6.º**

### **(Recusa de admissão de reclamação e arquivamento da reclamação)**

1. O Provedor do Cliente deverá recusar a reclamação sempre que:

- a) Sejam omitidos dados essenciais que inviabilizem a respetiva gestão, e que não tenham sido corrigidos apesar de o reclamante ter sido convidado a supri-los;
- b) Se pretenda apresentar uma reclamação relativamente a matéria que seja da competência de órgãos arbitrais ou judiciais, ou quando a matéria objeto da reclamação já tenha sido resolvida por aquelas instâncias;

- c) Se reitere reclamações que tenham sido apresentadas pelo mesmo reclamante em relação à mesma matéria e que já tenham sido objeto de resposta pelo Provedor do Cliente;
- d) A reclamação não tenha sido apresentada de boa fé ou o respetivo conteúdo seja qualificado como vexatório.

2. Sempre que a reclamação apresentada não inclua os elementos necessários para efeitos da respetiva apreciação, designadamente os previstos no número 2 do antecedente artigo 5.º, o Provedor do Cliente dará conhecimento desse facto ao reclamante, convidando-o a suprir a omissão.

3. Das reclamações liminarmente rejeitadas pelo Provedor do Cliente ou que sejam encaminhadas pelo serviço de gestão de reclamações da Seguradora, será dado conhecimento aos reclamantes.

4. Sem prejuízo das informações e comunicações previstas no artigo 9.º, só pode ser mandada arquivar uma reclamação quando:

- a) Não seja da competência do Provedor do Cliente, nomeadamente por ser estranha à atividade seguradora;
- b) Passada a fase de apreciação liminar, o Provedor do Cliente conclua que não existem elementos bastantes para ser adotado qualquer procedimento;
- c) Não se verifiquem as condições de elegibilidade ou os requisitos a que se reportam os artigos 4.º e 5.º acima.

### **Artigo 7.º**

#### **(Impedimentos)**

Para além dos casos previstos na lei e regulamentos, o Provedor do Cliente não poderá apreciar as reclamações relativamente às quais se encontre em qualquer situação de conflito de interesses, suscetível de afetar a sua isenção de análise ou decisão, nomeadamente:

- a) Tenha direta ou indiretamente um interesse que lhe permitisse ser reclamante;
- b) Seja reclamante por si ou como representante de outra pessoa;

- c) Seja reclamante o seu cônjuge ou algum seu parente ou afim, em linha reta ou no segundo grau da linha colateral, ou quando alguma dessas pessoas tenha na reclamação um interesse que permita figurar nela como reclamante;
- d) Tenha tido intervenção na situação objeto da reclamação em qualquer outra qualidade.

#### **Artigo 8.º**

##### **(Processo)**

1. O Provedor do Cliente deverá ter em vista, na apreciação das reclamações recebidas, o princípio da celeridade, procurando encontrar soluções consensuais justas ou equitativas.
2. O Provedor do Cliente não está vinculado a quaisquer formalismos em matéria de organização de processos ou da produção de provas, podendo adotar todos os procedimentos ajustados às circunstâncias que considere apropriados para a instrução processual, desde que não colidam com os direitos ou interesses legítimos das partes envolvidas.
3. A reclamação apenas se considera recebida, para efeitos de contagem de prazos, depois de corretamente instruída.
4. A apreciação das reclamações pelo Provedor do Cliente não prejudica o direito de recurso aos tribunais ou a mecanismos de resolução extrajudicial de litígios, incluindo os relativos a litígios transfronteiras, nem tão pouco suspende os prazos que estejam em curso.
5. A apreciação efetuada pelo Provedor do Cliente nos casos concretos não poderá ser invocada em juízo, salvo acordo prévio das partes.

#### **Artigo 9.º**

##### **(Prazos máximos das informações e comunicações)**

1. O Provedor do Cliente comunica à Seguradora qualquer reclamação que reúna os requisitos previstos no artigo 5.º do presente regulamento e que lhe tenha sido dirigida diretamente, no prazo máximo de 5 úteis dias.
2. Quando a Seguradora que receba diretamente, ou através do Provedor do Cliente, uma reclamação que deva ser apreciada por aquele deverá, consoante o caso, e no prazo máximo de 5 dias úteis, encaminhar a mesma para o Provedor do Cliente ou responder a este, fazendo

acompanhar essa comunicação da sua posição e da respetiva fundamentação sobre a reclamação em causa.

3. O Provedor do Cliente aprecia as reclamações que lhe sejam apresentadas pelos tomadores de seguro, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, no prazo máximo de 30 dias úteis, contados a partir da data da respetiva receção, prorrogando-se o prazo máximo para 45 dias úteis, nos casos que revistam especial complexidade.

4. O Provedor do Cliente comunica, por escrito, ao reclamante, em suporte duradouro acessível ao último, preferencialmente digital, no prazo máximo referido no número anterior, os resultados da apreciação da reclamação e respetiva fundamentação, incluindo a especificação das disposições legais e contratuais aplicáveis, e transmitindo, se for o caso, as recomendações que decida efetuar. A resposta ao reclamante deve conter linguagem clara e perceptível, adequando-se ao perfil específico do reclamante.

5. O Provedor do Cliente comunica, igualmente, à Seguradora no prazo referido no n.º 3 do presente artigo, os resultados da apreciação e fundamentação da reclamação, incluindo, se for o caso, as recomendações que decida efetuar.

6. Quando sejam emitidas recomendações os prazos a observar são os previstos no artigo seguinte.

#### **Artigo 10.º** **(Recomendações)**

1. Cabe ao Provedor do Cliente efetuar as recomendações à Seguradora que venham a ser consideradas necessárias.

2. As recomendações devem ser dirigidas à Administração ou Administrador Delegado da Seguradora, e não têm carácter vinculativo.

3. A Seguradora informará o Provedor do Cliente quanto ao acolhimento ou não das recomendações por ele efetuadas, incluindo a respetiva fundamentação, no prazo máximo de 20 dias úteis contados a partir da data da respetiva receção.

4. O Provedor do Cliente informa o reclamante em causa, em suporte duradouro acessível ao último, preferencialmente digital, do não acolhimento pela seguradora de recomendação que tenha efetuado, bem como da fundamentação por esta apresentada.

5. As recomendações do Provedor do Cliente serão divulgadas no sítio da Seguradora na Internet.

6. As recomendações divulgadas nos termos dos números anteriores são conservadas no meio utilizado para a respetiva divulgação por um período mínimo de 3 anos.

#### **Artigo 11.º**

##### **(Relacionamento com a Seguradora)**

1. A Seguradora deverá indicar um interlocutor privilegiado a quem caberá estabelecer todos os contactos entre a aquela e o Provedor do Cliente, sem prejuízo do estabelecido no artigo 10.º.

2. O interlocutor privilegiado deve fornecer ao Provedor do Cliente a informação e a documentação necessária ao desempenho das suas funções, e assegurar as condições necessárias ao efetivo cumprimento dos seus deveres.

3. As comunicações entre o Provedor do Cliente e a Seguradora fazem-se preferencialmente através de meios eletrónicos.

#### **Artigo 12.º**

##### **(Relatório anual)**

1. 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 Seguradora a informação a divulgar relativamente a cada recomendação apresentada durante o ano anterior, a qual deve conter, de forma clara e sucinta, os seguintes elementos:

- a) Designação da seguradora;
- b) Objeto da recomendação;
- c) Recomendação
- d) Menção do acolhimento ou não da recomendação pela seguradora.

2. Caso o Provedor do Cliente não tenha emitido qualquer recomendação durante o ano, presta essa informação à Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões até à data indicada no número anterior.

### **Artigo 13.º**

#### **(Duração do mandato do Provedor do Cliente e causas de cessação)**

1. O mandato do Provedor do Cliente tem a duração inicial de um ano, sendo suscetível de renovação automática por iguais e sucessivos períodos de um ano, salvo se tiver sido denunciado por qualquer das Partes, mediante pré-aviso dirigido à outra Parte, por comunicação escrita dirigida à contraparte, com a antecedência mínima de 60 (sessenta) dias em relação à pretendida data de cessação.
2. O Provedor do Cliente designado cessará antecipadamente funções nos casos previstos na lei e, designadamente, nas seguintes situações:
  - a) Por acordo com a Seguradora;
  - b) Não verificação das condições legais e/ou regulamentares para o exercício do cargo, superveniência de incapacidade permanente para o exercício do mesmo ou incumprimento dos deveres a que se encontra vinculado;
  - c) Exercício de funções que, por qualquer razão, possam colocar em causa a independência a que está obrigado enquanto Provedor do Cliente ou ser geradoras de situação de conflito de interesses;
  - d) Quando determinado pela Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões, nos termos da lei.

### **Artigo 14.º**

#### **(Revisão e atualização do Regulamento do Provedor do Cliente)**

A revisão e atualização do presente Regulamento será efetuada sempre que ocorra alguma alteração significativa, nomeadamente legislativa ou regulamentar, que o justifique.

Lisboa, 15 de Setembro de 2025

QBE EUROPE SA/NV

---

---

O PROVEDOR DO CLIENTE



---

José António Silva e Sousa