



AXA XL

XL Insurance Company SE
(Sucursal em Espanha)

Regulamento de funcionamento do Provedor do Cliente

Madrid, dezembro de 2022



Regulamento de funcionamento do Provedor do Cliente

Artigo 1º. Objeto

O Regulamento do Provedor do Cliente regula o funcionamento do Provedor do Cliente da XL Insurance Company SE (Sucursal em Espanha), com sede sita em XL House, 8 St. Stephen's Green, Dublin 2, Irlanda, ("XLICSE") a atuar em Portugal ao abrigo do regime de liberdade de prestação de serviços e registada junto da Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões ("ASF") com o código número 4800, bem como os respetivos critérios e procedimentos de funcionamento.

Artigo 2º. Funções

- 2.1 O Provedor do Cliente é competente para apreciar as Reclamações que lhe sejam apresentadas pelos tomadores de seguro, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, desde que não tenham sido resolvidas pela função autónoma responsável pela gestão de Reclamações da XLICSE;
- 2.2 Para efeitos do disposto no número anterior, por "Reclamação" deve entender-se a manifestação de discordância em relação a decisão assumida pela XLICSE ou de insatisfação em relação aos serviços prestados por esta, bem como qualquer alegação de eventual incumprimento, apresentada por tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados. Não se inserem no conceito de Reclamação as declarações que integram o 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;
- 2.3 Além das referidas, competem ao Provedor do Cliente as seguintes funções:



- (a) Receber as Reclamações e verificar o cumprimento dos pressupostos de apresentação;
- (b) Instruir o processo de Reclamação e assegurar o diálogo com o reclamante e com a XLICSE;
- (c) Solicitar à XLICSE as informações que considerar necessárias, bem como a exibição de documentos que considere convenientes;
- (d) Efetuar as comunicações a que esteja obrigado nos termos da lei aplicável;
- (e) Elaborar os relatórios anuais nos termos previstos na lei e nos regulamentos aplicáveis;
- (f) Divulgar anualmente as recomendações feitas, bem como a menção da sua adoção pelos destinatários;
- (g) Cumprir com o dever de reporte regular relativo à apreciação de reclamações.

2.4 Além dos poderes acima referidos, o Provedor do Cliente tem poderes consultivos e pode apresentar recomendações à XLICSE em resultado da apreciação das Reclamações.

Artigo 3º. Mandato

- 3.1 O Provedor do Cliente é designado pela gerência da XLICSE, de entre pessoas singulares de reconhecido prestígio, qualificação, idoneidade e independência.
- 3.2 O Provedor do Cliente da XLICSE é designado pelo período de 1 (um) ano, renovável automaticamente se nenhuma das Partes o denunciar com a antecedência mínima de 30 (trinta) dias relativamente à data da sua renovação.
- 3.3 Caso o mandato não seja renovado, cabe à XLICSE, no prazo de 10 (dez) dias após a designação do novo Provedor do Cliente, comunicar à ASF a informação sobre a identidade do Provedor do Cliente designado.



- 3.4 Para além das causas de cessação das funções de Provedor do Cliente previstas na lei e demais regulação aplicável, ou de outras devidamente fundamentadas, poderá ainda ocorrer a cessação antecipada do exercício dessas funções caso se verifique alguma das seguintes circunstâncias:
- (a) Morte ou impossibilidade física;
 - (b) Acordo entre as Partes;
 - (c) Renúncia ao cargo de Provedor do Cliente;
 - (d) Incumprimento dos deveres legais e regulamentares do Provedor do Cliente;
 - (e) Incompatibilidade superveniente;
 - (f) Perda dos requisitos exigíveis para o exercício das funções de Provedor do Cliente.

Artigo 4º. Incompatibilidades e impedimentos

- 4.1 O Provedor do Cliente designado não pode exercer essa função para outras empresas de seguros, exceto se integrarem o mesmo grupo segurador da XLICSE.
- 4.2 As funções de Provedor do Cliente não podem ser exercidas por pessoa 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 na XLICSE 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 na XLICSE 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 a XLICSE 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 XLICSE ou a entidade que com esta se encontre numa relação estreita ou de controlo.
- 4.3 Sem prejuízo do disposto no número anterior, o Provedor do Cliente não poderá apreciar Reclamações relativamente às quais:
- (a) Tenha direta ou indiretamente um interesse que lhe permitisse ser reclamante;
 - (b) Seja reclamante o seu cônjuge, ou algum seu parente ou afim, em linha reta ou no segundo grau da linha colateral, ou quando alguma destas pessoas tenha na Reclamação um interesse que lhe permita figurar nela como reclamante;
 - (c) Seja reclamante por si ou como representante de outra pessoa;
 - (d) Tenha tido intervenção na situação objeto da Reclamação em qualquer outra qualidade.

Artigo 5º. Requisitos e forma das Reclamações

- 5.1 São consideradas elegíveis para efeitos de apresentação ao Provedor do Cliente as Reclamações dos tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados às quais não tenha sido dada resposta pela XLICSE no prazo máximo de 20 (vinte) dias 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 (trinta) dias nos casos que revistam especial complexidade.
- 5.2 A apresentação de Reclamações pelos tomadores de seguros, 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.

- 5.3 As Reclamações dos tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados devem conter as informações relevantes para a respetiva gestão, incluindo, pelo menos, os seguintes elementos:
- (a) Nome completo do reclamante e, caso aplicável, da pessoa que o represente;
 - (b) Referência à qualidade do reclamante, designadamente de tomador de 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 represente (caso seja aplicável);
 - (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) Cópia da correspondência previamente trocada com a função autónoma responsável pela gestão de Reclamações da XLICSE.
- 5.4 Sem prejuízo dos elementos referidos no número anterior, caso o Provedor do Cliente considere necessário para a apreciação da Reclamação, poderá solicitar ao reclamante documentos e informações adicionais.
- 5.5 As Reclamações devem ser enviadas ao cuidado do Provedor do Cliente da XLICSE, para os endereços de contacto referidos no **Anexo I**.
- 5.6 Sempre que a Reclamação apresentada não inclua os elementos necessários para efeitos da respetiva gestão, designadamente quando não se concretize o motivo da Reclamação, o Provedor do Cliente deve dar conhecimento desse facto ao reclamante, convidando-o a suprir a omissão.
- 5.7 Não são admissíveis as Reclamações por parte do Provedor do Cliente quando:



- (a) Sejam omitidos dados essenciais que inviabilizem a respetiva gestão e que não tenham sido corrigidos nos termos do número anterior;
 - (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) Estas reiterem Reclamações que sejam 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 tiver sido apresentada de boa-fé ou o respetivo conteúdo for qualificado como vexatório.
- 5.8 Sempre que tenha conhecimento de que a matéria objeto da reclamação se encontra pendente de resolução de litígio por parte de órgãos arbitrais ou judiciais, o Provedor do Cliente pode abster-se de dar continuidade à respetiva apreciação.

Artigo 6º. Prazos das informações e comunicações

- 6.1 O Provedor do Cliente aprecia as Reclamações que lhe sejam devidamente apresentadas pelos tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, no prazo máximo de 30 (trinta) dias contados a partir da data da respetiva receção, prorrogando-se o prazo máximo para 45 (quarenta e cinco) dias nos casos que revistam especial complexidade.
- 6.2 O Provedor do Cliente comunica à XLICSE, no prazo de 5 (cinco) dias, por e-mail, as Reclamações recebidas. Os resultados da respetiva apreciação e fundamentação, incluindo, se for o caso, as recomendações que decida efetuar, devem ser comunicados nos prazos estabelecidos no número anterior.
- 6.3 O Provedor do Cliente informa o reclamante em causa, no prazo máximo de 20 (vinte) dias contados a partir da data da respetiva receção, em papel ou qualquer outro suporte duradouro acessível ao último, do não acolhimento pela XLICSE da recomendação que tenha efetuado.



Artigo 7º. Mecanismos de articulação entre o Provedor do Cliente e a XLICSE

- 7.1 A XLICSE disponibiliza ao Provedor do Cliente toda a colaboração ao seu alcance, fomentando a criação de condições adequadas ao correto desempenho das respetivas funções, comprometendo-se designadamente a:
- (a) Nomear e indicar ao Provedor do Cliente um interlocutor privilegiado 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 sujeito, designadamente a divulgação de recomendações.

Artigo 8º. Reporte de informação à ASF

- 8.1 O Provedor remete à ASF, até ao final do mês de janeiro de cada ano, 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 XLICSE;
 - (b) Objeto da recomendação;
 - (c) Recomendação;
 - (d) Menção do acolhimento ou não da recomendação pelos respetivos destinatários, designadamente pela empresa de seguros.
- 8.2 O Provedor remete, igualmente, a informação identificada neste artigo à XLICSE, até ao final do mês de janeiro de cada ano.



Anexo I

Para efeitos do n.º 5, do Artigo 5.º do Regulamento de funcionamento do Provedor do Cliente, os tomadores de seguro, segurados, beneficiários e terceiros lesados que pretendam solicitar a intervenção do Provedor do Cliente devem dirigir as respetivas Reclamações ao Senhor Provedor do Cliente da XL Insurance Company SE (Sucursal em Espanha):

- **Contacto:** Tiago Ferreira de Lemos
- **Morada:** Av. Eng. Duarte Pacheco, Amoreiras Torre 2 – 16ª A, 1070-102, Lisboa, Portugal
- **Telefone:** +351 21 351 35 80
- **E-mail:** tiago.lemos@plen.pt