

# Documento de Informação Geral para os Clientes da Marsh

Obrigações de informação e regras de conduta nos termos do Capítulo V da Diretiva (UE) 2016/97 relativa à distribuição de seguros.

## Informação geral

Marsh, Lda (adiante Marsh), com Sede: Rua António Pedro, 111, 1150-045 Lisboa, Sociedade Comercial por Quotas Matriculada na C. R. C. Lisboa, N.º 38285. Capital Social €2.550.000. Pessoa Coletiva N.º 500 389 365.

Está registada na ASF – Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões, na categoria de Corretor de Seguros sob o n.º 607243481, desde 27-01-2007, e na categoria de Mediador de Resseguros, sob o n.º 811355665/3, desde 16-09-2011, nos ramos Vida e Não Vida, como se atesta em <http://www.asf.com.pt>.

Tem contratado um Seguro de Responsabilidade Civil e um Seguro Caução, conforme estabelecido nos regulamentos de mediação de seguros e resseguros aplicáveis.

Representa e trata os seus clientes de maneira honesta, justa e profissional. Não se colocará deliberadamente numa posição em relação a qualquer outro que a impeçam de cumprir as suas obrigações para consigo.

Tem um Serviço de Atendimento ao Cliente, localizado na Rua António Pedro, 111, 1150-045 Lisboa, para efeitos de receção de queixa e/ou reclamação, cujo funcionamento é regulado pelo “Regulamento do Serviço de Atendimento ao Cliente da Marsh”, que está disponível para os clientes que o exijam. Queixas e/ou reclamações podem ser enviadas para Rua António Pedro, 111, 1150-045 Lisboa ou para o seguinte endereço eletrónico [servico.atendimentocliente@marsh.com](mailto:servico.atendimentocliente@marsh.com).

Caso não se encontre satisfeito com a forma como a sua queixa e/ou reclamação foi resolvida, tem o direito de se dirigir ao órgão regulador competente em seguros ASF – Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões. O Cliente dispõe ainda da possibilidade de recorrer a procedimentos de resolução alternativa de litígios, através do Cimpas - Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Seguros.

Em geral, a Marsh recomendará um produto de seguros com base numa análise objetiva e personalizada e fornecerá informações suficientes para que possa tomar uma decisão

informada, de acordo com suas necessidades. Quando recebermos instruções específicas, trataremos de apresentar uma solução de seguro que atenda às suas necessidades.

A Marsh também pode informá-lo sobre um produto, sem oferecer nenhum conselho. Quando isso acontecer, será informado.

A Marsh pode, por vezes, obter propostas de um número limitado de seguradores, ou mesmo de um único segurador. Neste caso a Marsh não tem a obrigação contratual de contratar exclusivamente com um segurador em particular.

A Marsh aborda os seguradores com base nos seus conhecimentos e experiência.

A Marsh está autorizada a receber prémios para serem entregues às companhias de seguros.

A intervenção da Marsh no contrato de seguro envolve a prestação de assistência ao longo do seu período de vigência.

## Conflitos de interesse e transparência

Nenhuma companhia de seguros, ou holding de uma companhia de seguros, detém qualquer participação, direta ou indireta, de mais de 10% dos direitos de voto ou capital da Marsh.

A holding da Marsh, a Marsh & McLennan Companies Inc. e as suas subsidiárias detêm participações no capital e possuem acordos contratuais com certos seguradores e corretores de retalho.

As informações relativas a esses acordos podem ser solicitadas em formato de papel ou podem ser encontradas no seguinte link: [Equity interests of Marsh & McLennan Companies Inc. and its subsidiaries in insurers](https://www.marsh.com/pt/pt/about/about-marsh/transparency-and-disclosure.html).

A remuneração a ser recebida pela Marsh pode consistir em:

- Uma comissão paga pelo segurador, onde os riscos são colocados, calculada e incluída no prémio.
- A cobrança direta ao cliente de honorários profissionais nos termos acordados.
- Uma combinação de honorários profissionais e comissões.

Mais informações podem ser encontradas no seguinte link: <https://www.marsh.com/pt/pt/about/about-marsh/transparency-and-disclosure.html>.

Caso pretenda obter informação relativa ao montante da remuneração decorrente da prestação do serviço de mediação de seguros, poderá solicitá-lo para o seu contacto habitual na Marsh ou dirigir o seu pedido para o seguinte endereço eletrónico [marsh.portugal@marsh.com](mailto:marsh.portugal@marsh.com).

A Marsh administra painéis, “facilities” e outros acordos de colocação com seguradores, pelos quais recebe pagamentos de tais empresas para sua administração. A Marsh informá-lo-á se o seu seguro é colocado através de um painel ou “facility”.

Quando a informação é enviada eletronicamente, pode ser solicitada uma cópia em papel que será

fornecida gratuitamente.

A Marsh não tem a obrigação contratual de exercer a sua atividade de mediação de seguros exclusivamente para uma ou mais empresas de seguros.

## Proteção de dados pessoais

A Marsh está comprometida com a estrita observância de toda a legislação de proteção de dados, tanto a atual quanto a que possa entrar em vigor no futuro. O cliente é informado de que os dados pessoais solicitados serão processados pela Marsh como responsável pelo seu tratamento.

Para prestar os serviços, como intermediária de seguros e consultora de riscos, a Marsh irá recolher e usar informações pessoais que podem incluir categorias especiais de dados pessoais (por exemplo, dados relacionados com saúde).

Os fins para os quais se tratam os dados pessoais são os da intermediação do contrato de seguro, incluindo a regularização de sinistros ou a prestação de serviços de consultoria de risco, conforme o caso, bem como o envio de comunicações comerciais sobre os produtos de seguro intermediados e os serviços de consultoria fornecidos pela Marsh.

O tratamento de dados pessoais para fins de intermediação do contrato de seguro, incluindo a regularização de sinistros ou prestação do serviço de consultoria de risco, baseia-se no cumprimento da relação contratual entre as partes. Por sua vez, o tratamento de dados pessoais para o envio de comunicações comerciais baseia-se no interesse legítimo do controlador de dados. O cliente pode opor-se ao tratamento de dados pela Marsh para esta finalidade, através do envio de correspondência para o endereço postal Rua António Pedro, 111, 1150-045 Lisboa, ou para o endereço eletrónico [portugal.privacy@marsh.com](mailto:portugal.privacy@marsh.com).

Da mesma forma, o cliente tem direito a aceder aos seus dados pessoais para corrigir, suprimir, para se opor ao seu tratamento, limitar o seu tratamento e para o exercício do direito à

portabilidade dos mesmos. Estes direitos estão devidamente expressos no Aviso de Privacidade da Marsh. Para exercer esses direitos, o cliente deve enviar o seu pedido para o endereço postal Rua António Pedro, 111, 1150-045 Lisboa, ou para o endereço eletrónico [portugal.privacy@marsh.com](mailto:portugal.privacy@marsh.com).

Se não estiver satisfeito com o exercício dos seus direitos, o cliente pode enviar uma reclamação dirigida ao responsável da proteção de dados da Marsh, através do seguinte endereço eletrónico: [portugal.privacy@marsh.com](mailto:portugal.privacy@marsh.com).

Em cumprimento dos objetivos acima descritos, pode ser necessária a comunicação, por parte da Marsh, dos dados pessoais a seguradores, resseguradores, peritos, subcontratados, às suas subsidiárias e a certos órgãos reguladores, que podem exigir dados pessoais para cumprir as finalidades descritas no Aviso de Privacidade da Marsh.

Se, em conformidade com o contrato celebrado, forem fornecidos dados pessoais de terceiros, o cliente deve informá-los sobre os fins para os quais os seus dados pessoais serão tratados pela Marsh. Esses dados podem incluir dados de saúde, quando o relacionamento contratual requerer o seu tratamento pela Marsh. Todo o terceiro envolvido com os seus dados pessoais pode exercer os seus direitos a qualquer momento.

O cliente é informado de que os dados pessoais fornecidos à Marsh serão mantidos, enquanto a finalidade para a qual foram fornecidos permaneça e até a expiração dos prazos de prescrição e/ou caducidade para ações que possam surgir resultantes do cumprimento do contrato. Uma vez que o contrato de seguro cesse, por qualquer motivo, eles serão bloqueados, quando não forem mais relevantes para o cumprimento do referido propósito.

Para obter mais informações sobre a política de proteção de dados e sobre os direitos incluídos nas regulamentações, a Marsh disponibiliza o Aviso de Privacidade ao cliente por meio do seguinte link <https://www.marsh.com/pt/pt/privacy-notice.html>.