

REGULAMENTO DO SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CLIENTE DA MARSH PORTUGAL



CONTEÚDO

- ▶ Introdução

- ▶ Regulamento do serviço de atendimento ao cliente ds Marsh, Lda.
 - Preâmbulo
 - Artigo 1º
 - Artigo 2º
 - Artigo 3º
 - Artigo 4º
 - Artigo 5º
 - Artigo 6º
 - Artigo 7º
 - Artigo 8º
 - Artigo 9º
 - Artigo 10º
 - Artigo 11º

INTRODUÇÃO

OBRIGAÇÃO DE CUMPRIR COM O DEVER DE INFORMAÇÃO

A regulamentação a que a Marsh Portugal está sujeita obriga-nos a colocar à disposição dos nossos clientes um Serviço de Atendimento ao Cliente para efeitos da gestão e receção das reclamações que sejam apresentadas pelos tomadores de seguro, segurados, beneficiários e terceiros lesados.

- A. A existência do Serviço de Atendimento ao Cliente deverá ser publicitada nas respetivas páginas web com indicação da seguinte informação:

ENDEREÇO POSTAL

MARSH, LDA.
Serviço de atendimento ao cliente
Rua António Pedro, 111 | 1150-045 Lisboa

ENDEREÇO ELETRÓNICO

servico.atendimentocliente@marsh.com

- B. A obrigação da nossa parte de atender e resolver as queixas e reclamações apresentadas pelos nossos clientes, no prazo de dois meses a contar da sua apresentação no Serviço de Atendimento ao Cliente da Marsh Portugal.
- C. Regulamento de funcionamento.
- D. Referências aos diplomas legais que regulam a atividade de mediação de seguros:
- Lei do Contrato de Seguro (Decreto Lei n.º 72/2008, de 16 de abril).
 - Lei da Distribuição de Seguros (Lei n.º 7/2019, de 16 de janeiro).
 - Regime Jurídico da Atividade Seguradora e Resseguradora (Lei n.º 147/2015, de 9 de setembro).
 - Diretiva (UE) 2016/97 do Parlamento Europeu e do Conselho de 20 de janeiro de 2016.
 - Norma Regulamentar n.º 13/2020-R, de 30 de dezembro.



REGULAMENTO DO SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CLIENTE DA MARSH, LDA.

PREÂMBULO

A Marsh, Lda. é um corretor de seguros com atividade em Portugal, pertencente ao grupo Marsh & McLennan Companies (MMC). A Marsh, Lda. atua de acordo com as normas Portuguesas e Comunitárias, bem como em observância das diretrizes internas do grupo MMC, designadamente as que regulam os requisitos e procedimentos a que devem obedecer os departamentos e serviços de atendimento ao cliente.

O presente Regulamento do Serviço de Atendimento do Cliente da Marsh, Lda. tem como objetivo fixar o sistema de atendimento e resolução de queixas e reclamações dos seus clientes, adaptando-se a Marsh na sua atuação às normas legais, regulamentares e internas.

ARTIGO 1º

O Serviço de Atendimento ao Cliente da Marsh, Lda. (doravante Marsh), nos seus escritórios em Lisboa e Porto, reger-se-á pelo presente Regulamento.

ARTIGO 2º

1. Este serviço funcionará e adotará as decisões referentes ao âmbito da sua atividade, com absoluta autonomia.
2. Para chefiar este serviço será nomeado um Responsável pelo Comité de Direção da Marsh, que deverá ser uma pessoa com idoneidade comercial e profissional, bem como com conhecimentos e experiência adequada para exercer essas funções.
3. A duração do mandato do Responsável será de quatro anos, podendo ser reconduzido uma ou mais vezes no cargo, pelo Comité de Direção.
4. São causas de incompatibilidade e inelegibilidade para o cargo de Responsável as seguintes:
 - a. Não cumprir os requisitos de idoneidade comercial e profissional exigidos pelas normas aplicáveis.
 - b. Não ter conhecimentos adequados das normas sobre a transparência e proteção dos clientes de serviços financeiros.
 - c. Ser incompatível com o seu posto de trabalho.
 - d. Ocupar o mesmo cargo noutra entidade.
5. As funções do Responsável cessarão, caso se verifique alguma das seguintes circunstâncias:
 - a. Pelo decurso do prazo para o qual foi nomeado.
 - b. Por incapacidade superveniente.

- c. Por incompatibilidade superveniente.
- d. Por ter sido condenado por sentença transitada em julgado, em matéria penal.
- e. Por renúncia expressa.
- f. Por decisão do Comité de Direção, fundada numa atuação manifestamente negligente ou imprópria no cumprimento das obrigações e deveres do cargo.
- g. Por cessação do seu vínculo, na circunstância de o Responsável ser funcionário da Marsh.

ARTIGO 3º

1. O Serviço de Atendimento ao Cliente exercerá a tutela e a proteção dos direitos e interesses dos clientes e destinatários dos serviços da Marsh, de acordo com a legislação aplicável.
2. Ficam expressamente excluídas do âmbito das funções do Serviço de Atendimento ao Cliente da Marsh as reclamações e queixas sobre Proteção de Dados.

ARTIGO 4º

1. No exercício das suas funções, compete ao Serviço de Atendimento ao Cliente da Marsh:
 - a. Receber, estudar e resolver as reclamações e queixas que versem sobre os interesses e direitos legalmente reconhecidos aos clientes, no desenvolvimento da atividade comercial de mediação de seguros.
 - b. Receber, estudar e resolver as reclamações e queixas que versem sobre as normas de transparência e proteção da clientela.

- c. Receber, estudar e resolver as reclamações e queixas que versem sobre as boas práticas e usos financeiros, em particular, do princípio da equidade.
- d. Apresentar, formular e produzir relatórios, informações, recomendações e propostas, em todos os temas da sua competência e que, no seu entendimento, possam favorecer as boas relações que devem existir entre a entidade e os seus clientes. Em especial, deverá apresentar ao Comité de Direção, até ao final do primeiro trimestre de cada ano, um relatório explicativo do desenvolvimento das suas funções durante o exercício anterior, que terá o seguinte conteúdo mínimo:

- i. Resumo estatístico das queixas e reclamações atendidas, com informação sobre o seu número, admissão do procedimento e razões da não admissão, motivos e questões levantadas nas queixas e nas reclamações, quantias e importâncias afetadas.

- ii. Resumo das decisões proferidas, com indicação do carácter favorável ou desfavorável para o reclamante.

- iii. Critérios gerais contidos nas decisões.

- iv. Recomendações ou sugestões derivadas da sua experiência, com vista a uma melhor realização dos fins que enformam a sua atuação.

2. O relatório anual referido no número anterior deverá ser integrado na informação oficial anual da entidade.

ARTIGO 5º

1. A Marsh adotará todas as medidas necessárias para o melhor desempenho das suas funções por parte do Serviço de Atendimento ao Cliente da Marsh, e para assegurar a total autonomia da sua atuação, evitando que se possam produzir conflitos de interesses.

2. Em particular, compete à Marsh, bem como a qualquer departamento ou serviço da mesma, que seja requerido para o efeito:

- a. O dever de colaborar com o Serviço de Atendimento ao Cliente da Marsh em tudo aquilo que possibilite o melhor exercício das suas funções e, especialmente, facultar toda a informação que lhe seja solicitada em matérias da sua competência, com relação às questões que sejam submetidas à sua consideração.
- b. Disponibilizar todos os meios humanos, materiais, técnicos e organizativos adequados para o cumprimento das suas funções, adotando as ações necessárias para que o pessoal ao serviço do Serviço de Atendimento ao Cliente disponha de um conhecimento adequado das normas sobre a transparência e proteção dos clientes de serviços financeiros.

- c. Pôr à disposição dos clientes, em todos e em cada um dos escritórios abertos ao público, assim como nas suas páginas web a seguinte informação:

- i. A existência de um Serviço de Atendimento ao Cliente, com indicação do seu endereço postal e eletrónico.

- ii. A obrigação da Marsh de atender e resolver as queixas e reclamações apresentadas pelos seus clientes, no prazo de dois meses desde a sua apresentação.

- iii. Uma cópia do presente Regulamento

ARTIGO 6º

O procedimento de reclamação iniciar-se-á a instâncias da pessoa interessada, seja pessoalmente ou através de representante, por escrito em suporte de papel, por meios informáticos, telemáticos ou eletrónicos, sempre que estes permitam a leitura, impressão e conservação dos documentos, dirigidos ao Serviço de Atendimento ao Cliente da Marsh, no que deverá constar:

- a. Nome completo e dados de contato do interessado (em caso de representação, acompanhada da respetiva acreditação), número de cartão de cidadão ou outro documento de identificação aceite, para as pessoas singulares e dados do registo comercial (código de acesso da certidão permanente e identificação do representante) para as pessoas coletivas.
- b. Motivo da queixa ou reclamação, com especificação clara das questões sobre as quais solicita que a Marsh se pronuncie, nomeadamente com descrição dos factos que motivaram a reclamação, com identificação dos intervenientes e da data em que os factos ocorreram, exceto se for manifestamente impossível, e referência à respetiva qualidade, designadamente de tomador de seguros, segurado, beneficiário ou terceiro lesado ou de pessoa que o represente.
- c. Escritório ou escritórios, departamento ou serviço onde foram produzidos os factos objeto de queixa ou reclamação.
- d. Que o reclamante não tem conhecimento de que a matéria objeto de queixa ou reclamação esteja a ser fundamento de um procedimento administrativo, arbitral ou judicial.
- e. Local, data e assinatura.
- f. Provas documentais, se for o caso, que estejam na posse do reclamante e que fundamentem a sua queixa ou reclamação.

ARTIGO 7º

1. As queixas ou reclamações poderão ser apresentadas no Serviço de Atendimento ao Cliente da Marsh, sito na sede da Marsh, em Lisboa, ou na delegação do Porto, bem como em qualquer outro escritório ou instalações que a Marsh venha a abrir.

2. As queixas ou reclamações poderão igualmente ser apresentadas no endereço eletrónico:
servico.atendimentocliente@marsh.com.

ARTIGO 8º

1. Recebida a queixa ou reclamação pela Marsh, a mesma será remetida para o Serviço de Atendimento ao Cliente da Marsh. Uma vez recebida por este, proceder-se-á à abertura do correspondente expediente e será acusada a receção, por escrito, com referência à data de apresentação, para cômputo do prazo máximo de resolução.

2. Apenas serão transmitidas as reclamações que cumpram as normas de procedimento referidas no artigo 6º, sem prejuízo de se poder requerer ao reclamante, no prazo de dez dias seguidos, a sanção dos lapsos ou imperfeições cometidos, com a advertência de que, se assim não o fizer, a queixa ou a reclamação será arquivada, sem mais tramitação.

3. O prazo de dez dias referido no número anterior não se incluirá na contagem do prazo máximo de dois meses, previsto para o Serviço de Atendimento ao Cliente da Marsh resolver a reclamação ou a queixa, referido acima no artigo 5º, nº 2, al. c) ii e abaixo no artigo 9º, nº 1.

4. A recusa da admissão da queixa ou reclamação deverá ser motivada, concedendo-se um prazo de dez dias seguidos ao interessado, para que apresente alegações. As únicas causas pelas quais poderá ser rejeitada a admissão do procedimento são as seguintes:

- a. Quando se omitam dados essenciais, não sanáveis, para a tramitação da queixa ou reclamação, incluindo os pressupostos para a concretização do respetivo motivo.
- b. Quando se pretendam processar como queixa ou reclamação, recursos ou ações cuja competência seja atribuída aos órgãos administrativos, arbitrais ou judiciais, ou a mesma se encontre pendente de resolução ou litígio, ou o assunto tenha sido já resolvido naquelas instâncias.
- c. Quando os factos, razões e solicitações em que se concretizem as questões objeto de queixa ou reclamação não se refiram a operações concretas

ou não se ajustem aos requisitos de condição de utilizadores dos serviços financeiros.

- d. Quando se formulem queixas ou reclamações que reiterem outras anteriores resolvidas, apresentadas pelo mesmo cliente em relação aos mesmos factos.
- e. Quando se tenha conhecimento da tramitação simultânea de uma queixa ou reclamação e de um procedimento administrativo, arbitral ou judicial, sobre a mesma matéria, deverá o Serviço de Atendimento ao Cliente da Marsh abster-se de tramitar a primeira.

5. O Serviço de Atendimento ao Cliente da Marsh rejeitará as reclamações e queixas relativas às relações das atividades com os seus empregados ou acionistas, quando não tenham em consideração os clientes das mesmas.

6. Quando o interessado tenha contestado e se mantenham as causas de não admissão, ser-lhe-á comunicada a decisão final adotada.

7. As partes terão acesso ao expediente da queixa ou reclamação.

8. O Serviço de Atendimento ao Cliente da Marsh poderá recolher, no decurso da tramitação do expediente, tanto do reclamante como dos diferentes departamentos e serviços da Marsh, quantos dados, esclarecimentos, relatórios ou elementos de prova que considere pertinentes para a decisão a tomar.

ARTIGO 9º

1. O processo deverá ser resolvido no prazo máximo de 20 dias, a contar do momento em que a reclamação foi recebida no Serviço de Atendimento ao Cliente da Marsh.

2. O reclamante poderá desistir da sua queixa ou reclamação a qualquer momento. A desistência implica a finalização imediata do procedimento, no que à relação com o interessado respeita.

3. A Marsh poderá retificar a situação com o reclamante a contento deste. Neste caso, deverá comunicar ao Serviço de Atendimento ao Cliente da Marsh e justificá-lo documentalmente, salvo se existir desistência expressa do interessado, caso em que se procederá ao arquivamento da queixa ou reclamação, sem mais tramitação.

ARTIGO 10º

1. O processo concluir-se-á com uma decisão motivada e conterá conclusões claras sobre a solicitação colocada em cada queixa ou reclamação, fundando-se nas cláusulas contratuais, nas normas de transparência e proteção da clientela aplicáveis, assim como nas boas práticas e usos financeiros.
2. No caso da decisão se afastar dos critérios aplicados em processos anteriores similares, deverão indicar-se as razões que o justificam.
3. As decisões que ponham termo aos procedimentos de tramitação de queixas e reclamações mencionarão expressamente a faculdade que assiste ao reclamante para, em caso de não concordância com a decisão, recorrer à ASF – Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões, Av. da República, 76, 1600-205 Lisboa.
4. A decisão será notificada aos interessados no prazo de dez dias seguidos, a contar da data em que for proferida, por escrito ou por meios informáticos, eletrónicos ou telemáticos.

ARTIGO 11º

O presente Regulamento entra em vigor a partir do momento em que for aprovado pelo Comité de Direção da Marsh e mantém-se em vigor até ser alterado, substituído ou revogado, por decisão do Comité de Direção.



Lisboa
+351 213 113 700

Porto
+351 226 058 600

www.marsh.pt

 twitter.com/marshglobal

 linkedin.com/company/marsh

 facebook.com/marshglobal

 youtube.com/user/themarshchannel

Marsh Lda., com Sede na Rua António Pedro n.º 111 - Lisboa, Sociedade Comercial por Quotas Matriculada na C. R. C. Lisboa, N.º 38285, Capital Social €550.000 e Pessoa Coletiva N.º 500 389 365. Registada na ASF 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>. A Marsh não assume enquanto Mediador de Seguros a cobertura de riscos.

Copyright © 2018 Marsh Lda. All rights reserved.

