

# LLOYD'S INSURANCE COMPANY, SA: POLÍTICA DE TRATAMENTO DO CLIENTE<sup>1</sup>

## Introdução

A Lloyd's Insurance Company ("Lloyd's Europe") oferece soluções de seguros e riscos para proteger os clientes. Os clientes estão no centro dos negócios da Lloyd's Europe. Para isso, a Lloyd's Europe implementou políticas e processos, para garantir que os clientes obtenham os melhores seguros e o melhor tratamento que forem possíveis, colocando as suas necessidades em primeiro lugar.

A Lloyd's Europe implementou uma cultura corporativa que garante um tratamento justo dos clientes em todos os momentos e espera que trabalhadores e terceiros girem os riscos de conduta de forma adequada e consistente com os procedimentos da Lloyd's Europe, a legislação aplicável, os regulamentos e as expectativas regulatórias.

Tratar o Cliente de forma justa são as palavras que refletem a cultura e a filosofia que são centrais na nossa atividade.

## Cultura e Estratégia Corporativa

O modelo de negócio da Lloyd's Europe envolve a terceirização ou *outsourcing* de todas as atividades de subscrição, gestão de sinistros e conceção de produtos, e todos os outros serviços que possam ser prestados aos nossos clientes. No entanto, a Lloyd's Europe continua a ser totalmente responsável por todas as suas obrigações legais e a utilização de terceiros não a isenta das suas responsabilidades.

Por esse motivo, a Lloyd's Europe não só terá uma cultura focada em garantir que os seus clientes recebam um tratamento equitativo, profissional e honesto em todos os momentos, mas também garantirá que essa cultura seja refletida nas atividades dos serviços de terceiros fornecedores através da monitorização da conformidade das políticas aplicáveis da Lloyd's Europe e quaisquer instruções subsidiárias.

Os terceiros que atuam em nome da Lloyd's Europe no atendimento aos clientes têm de estar de acordo com os princípios aqui definidos e:

- Implementar uma cultura corporativa que assegure um tratamento equitativo aos clientes em todos os momentos, focada no melhor interesse desses clientes.
- Definir, implementar e aplicar uma estratégia para gerir o risco de conduta.
- A estratégia e a estrutura de suporte para o risco de conduta devem ser documentadas.
- Garantir linhas de comunicação adequadas sobre o risco de conduta.

## Ciclo de vida do cliente

A Lloyd's Europe mantém um ciclo de vida do cliente para acompanhar todas as etapas do cliente, sempre em conformidade com as regras e regulamentos relevantes. O ciclo de vida do relacionamento com o cliente abrange os seguintes processos do cliente:

- Ciclo de vida do produto
- Vendas e pós-vendas
- Gestão de sinistros e reclamações

---

<sup>1</sup>Este documento resume os princípios gerais a serem observados para garantir a conduta e o comportamento adequados em relação aos clientes da Lloyd's Insurance Company. As políticas completas aplicáveis da Lloyd's Europe estão disponíveis mediante solicitação.

### *Ciclo de vida do produto*

Todos os produtos da Lloyd's Europe serão concebidos de forma a (i) terem em conta os objetivos, interesses e características dos clientes, (ii) não afetarem negativamente os clientes e (iii) prevenirem ou mitigarem o prejuízo para os clientes.

A Lloyd's Europe garantirá que todas as empresas na cadeia de distribuição tenham uma compreensão clara do seu papel e responsabilidades, selecionando cuidadosamente distribuidores que tenham a experiência, conhecimento e recursos adequados, garantindo que os materiais de marketing para o produto sejam claros, justos e não enganosos, e revendo regularmente os acordos de distribuição de produtos.

### *Vendas e pós-vendas.*

Em relação às vendas de produtos, a Lloyd's Europe possui controlos para garantir que o risco de vendas seja reduzido ao mínimo.

Para garantir isso, estão em vigor os seguintes controlos:

- (i) Remuneração justa, ou seja, os intermediários não serão remunerados de forma que o intermediário tenha um incentivo para recomendar ou vender aquele produto em vez de um produto que corresponda aos melhores interesses e necessidades do cliente. A remuneração tem de ser razoável em relação à prestação do serviço pelo qual o intermediário é pago. É essencial que os melhores interesses do cliente sejam mantidos em todos os momentos e que seja evitada qualquer forma de remuneração que tenha um impacto negativo na qualidade do serviço prestado ao cliente. O guia de risco de conduta da Lloyd's Europe fornece uma lista não exaustiva de acordos de remuneração que podem dar origem a vendas erróneas e que não podem ser utilizados;
- (ii) Não permitir que os produtos complementares sejam vendidos numa base de opt-out ou na forma de vinculação de produtos.
- (iii) Uma avaliação de risco de vendas recorrente acessível à Lloyd's Europe.

### *Gestão de sinistros e reclamações*

Os clientes precisam de ter acesso gratuito às informações. Portanto, a Lloyd's Europe possui processos sólidos para a gestão de sinistros e das reclamações, para garantir que:

- (i) Não há barreiras não razoáveis para os clientes em qualquer uma das seguintes solicitações,
- (ii) Os sinistros dos clientes são geridas de forma justa e rápida.
- (iii) As reclamações são geridas de forma equitativa, tendo em consideração as necessidades e expectativas razoáveis do reclamante.
- (iv) As empresas que não sejam distribuidoras e que prestem serviços não relacionados com a subscrição em nome da Lloyd's Europe (*service providers*) sejam cuidadosamente selecionadas. Estas empresas serão continuamente avaliadas e monitorizadas para garantir que têm os recursos e conhecimentos apropriados para fornecer o serviço relevante e que as suas atividades não prejudiquem os clientes.

## **Conflitos de interesse**

Os conflitos de interesse podem surgir em qualquer fase do ciclo de vida do cliente. Estes conflitos devem ser identificados e evitados sempre que possível. No caso de não poderem ser evitados, devem ser tratados adequadamente. Espera-se que as entidades que desempenharem responsabilidades de conceção de produtos em nome da Lloyd's Europe cumpram os requisitos específicos do território sobre a divulgação de conflitos de interesse no território em que o produto está a ser vendido.

## **Proteção de dados**

A Lloyd's Europe está empenhada em garantir que todos os dados pessoais que recebe sejam protegidos e tratados de acordo com as leis de proteção de dados aplicáveis.

Para obter mais informações sobre como a Lloyd's Europe usa os dados pessoais, consulte o nosso aviso de privacidade completo, disponível na secção de privacidade do nosso site, [Aviso de privacidade – Lloyd's Europe](#) ou noutros formatos mediante solicitação.