

LLOYD'S INSURANCE COMPANY SA: REGULAMENTO DE FUNCIONAMENTO DA GESTÃO DE RECLAMAÇÕES EM PORTUGAL

1. Introdução

A Lloyd's Insurance Company ("Lloyd's Europe") presta serviços de seguros aos tomadores de seguros. Embora acreditemos que a maioria dos segurados terá uma experiência positiva, é inevitável que surjam algumas reclamações. Quando isso ocorre, a Lloyd's Europe tem como objetivo resolver as reclamações dos reclamantes (tomadores, segurados ou terceiros) de forma justa e rápida. A existência de um procedimento eficaz de gestão de reclamações ajuda a assegurar o tratamento eficiente das reclamações, a controlar os riscos relacionados com as reclamações e a dar à Lloyd's Europe a oportunidade de transformar uma reclamação numa experiência positiva.

A Lloyd's Europe terceiriza serviços para os *managing agents* da Lloyd's de investigação de reclamações, nos termos de um Contrato de *Outsourcing*. A Lloyd's Europe monitorizará as suas funções de reclamações através de uma combinação de:

- Informações de gestão derivadas dos dados das reclamações,
- Supervisão da equipa de reclamações da Lloyd's Europe,
- Grupo de Discussão de Reclamações Trimestral,
- Reuniões individuais com *managing agents* numa abordagem baseada no risco,
- Quaisquer informações adicionais solicitadas para resolver problemas ou preocupações identificadas.

O Diretor de Reclamações e Supervisão de Outsourcing (Head of Complaints and Outsourcing Oversight) da Lloyd's Europe tem a responsabilidade principal de supervisionar a função de reclamações da Lloyd's Europe e a adesão a estas Diretrizes, e reporta ao Conselho Geral da Lloyd's Europe. Ao supervisionar a função de reclamações, o Diretor de Reclamações e Supervisão de Outsourcing da Lloyd's Europe confiará nas habilidades e recursos da equipa de reclamações da mesma e na experiência dos seus escritórios locais em Europa.

2. Definição de reclamação

Uma reclamação é uma manifestação de discordância em relação com a posição assumida pela Lloyd's Europe ou de insatisfação em relação aos serviços prestados por esta, bem como qualquer alegação de eventual incumprimento apresentada pelos tomadores, segurados, beneficiários ou terceiros lesados.

Não se incluem na definição 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, bem como eventuais pedidos de informação ou esclarecimento.

3. Requisitos das reclamações

As reclamações devem ser apresentadas por escrito em suporte duradouro, preferencialmente digital, e devem conter, no mínimo, as seguintes informações:

- a) Nome completo do reclamante e, caso aplicável, do representante;
- b) Referência à qualidade do reclamante, designadamente de tomador do seguro, segurado, beneficiário ou terceiro lesado;
- c) Dados de contacto do reclamante e, caso aplicável, do representante;

- d) Número do documento de identificação do reclamante;
- e) Descrição dos factos que motivaram à reclamação, com identificação dos intervenientes e da data em que os factos ocorreram, exceto se for manifestamente impossível;
- f) Data e local da reclamação.

Sepre que a reclamação apresentada não inclua os elementos necessários para efeitos da respetiva gestão, designadamente quando não se concretize o motivo da reclamação, a Lloyd's Europe informará ao reclamante, convidando-o a suprir a omissão.

4. Recusa de admissão de reclamações

A Lloyd's Europe, de acordo com as leis e regulamentos aplicáveis, apenas pode recusar a admissão de reclamações quando:

- a) Sejam omitidos dados essenciais que inviabilizem a respetiva gestão e que não tenham sido corrigidos no prazo de 20 dias úteis a contar da comunicação feita pela Lloyd's Europe;
- b) Se pretenda apresentar uma reclamação relativamente a matéria que seja da competência exclusiva de órgãos arbitrais ou judiciais, ou quando a matéria objeto da reclamação se encontre pendente ou já tenha sido decidida por aquelas instâncias;
- c) Estas reiterem reclamações que sejam apresentadas pelo mesmo reclamante em relação à mesma questão e que já tenham sido objeto de resposta final; ou
- d) Se a reclamação não tiver sido apresentada de boa fé ou o respetivo conteúdo for qualificado como vexatório.

A Lloyd's Europe dará conhecimento ao reclamante, fundamentando a sua não admissão.

5. Dados de contacto

Antes de apresentar uma reclamação, é aconselhável verificar a apólice para obter dados da pessoa a ser contactada. Se os dados de contacto não forem encontrados, os reclamantes podem entrar em contacto com a Equipa de Reclamações da Lloyd's Europe e as reclamações podem ser enviadas para:

Head of Complaints Management
Lloyd's Insurance Company SA
Bastion Tower
Marsveldplein 5
1050 Bruxelas
Bélgica

Tel: +32 (0)2 227 39 40
E-mail: lloydseurope.complaints@lloyds.com

6. Prazos

Lloyd's Europe acusa receção das reclamações por escrito, no prazo de 5 (cinco) dias úteis a contar da data de receção. O reclamante será informado da data em que se espera que a investigação seja concluída.

As reclamações serão respondidas no prazo máximo de 20 (vinte) dias úteis ou 30 (trinta) dias úteis para casos excepcionais ou complexos, a contar da receção.

7. Meios informáticos e arquivo

A Lloyd's Europe possui sistemas técnicos adequados para o registo, tratamento e arquivo das reclamações e documentação relacionada.

8. Provedor do Cliente da Lloyd's Europe em Portugal

Caso o reclamante continuar insatisfeito com a resposta final ou não tiver recebido uma resposta final no prazo de 20 (vinte) dias úteis ou 30 (trinta) dias úteis para casos excepcionais ou complexos a partir da data de receção, o reclamante poderá encaminhar a reclamação para o Provedor do Cliente independente nomeado pela Lloyd's Europe.

Os dados de contacto são:

Gonçalo Vareiro
PACC.V, Sociedade de Advogados RL
Rua Braamcamp, n.º 6, 1.º Esq.
1250-050 Lisboa
Portugal

Fax: +351 213 802 629
E-mail: gvareiro@paccv.com

9. Outras Instâncias de Reclamação

As reclamações podem ainda ser dirigidas à Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões (ASF), na seguinte morada:

Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões (ASF)
Av. da República, 76
1600-205 Lisboa
Portugal
Tel: (351) 21 790 31 00
Fax: (351) 21 793 85 68

No caso de apólices contratadas online, as reclamações também podem ser apresentadas através da plataforma de resolução de disputas online (ODR) da UE. O site da plataforma ODR é www.ec.europa.eu/odr.

As disposições de gestão de reclamações acima não prejudicam o direito do reclamante de interpor uma ação legal ou um procedimento alternativo de resolução de litígios de acordo com os direitos contratuais aplicáveis.

10. 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.