

**REGULAMENTO DO PROVEDOR DO CLIENTE
DA LLOYD'S INSURANCE COMPANY**

A) Considerando que a LLOYD'S INSURANCE COMPANY SA é uma sociedade belga com sede social em Bastion Tower, Marsveldplein 5, 1050 Bruxelas, Bélgica e registada no Banque-Carrefour des Entreprises / Kruispuntbank van Ondernemingen sob o número 682.594.839

B) Considerando que a LLOYD'S INSURANCE COMPANY SA deseja que os seus clientes e outras entidades com as quais possam relacionar-se beneficiem, em qualquer circunstância, do melhor serviço possível e que atinjam o mais alto nível de satisfação em quaisquer circunstâncias;

C) Considerando que a LLOYD'S INSURANCE COMPANY SA entende que o tratamento que de às reclamações que eventualmente receba contribui decisivamente para a melhoria contínua da sua actividade e para um melhor desempenho dos seus procedimentos, órgãos e funcionários;

D) Considerando que, mesmo que já tenham implementado um sistema de gestão de reclamações adequado, a LLOYD'S INSURANCE COMPANY SA e os seus clientes só têm a ganhar com a criação de uma segunda instância de apreciação das reclamações, para os casos em que não tenha sido possível dar-lhes o encaminhamento que os reclamantes pretendiam;

E) Considerando que a designação de um PROVEDOR DO CLIENTE pode ajudar a esclarecer as questões objectos de reclamação e assim contribuir para melhorar o relacionamento entre a LLOYD'S INSURANCE COMPANY SA e os seus clientes, tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou mesmo terceiros lesados que a si recorram;

O presente Regulamento do PROVEDOR DO CLIENTE é assim aprovado e reger-se-á pelas presentes disposições e demais legislação aplicável:

1. A função de Provedor do Cliente

1.1- O PROVEDOR DO CLIENTE será uma pessoa física que deve ser independente da LLOYD'S INSURANCE COMPANY SA, cuja função é analisar a situação das reclamações apresentadas contra a LLOYD'S INSURANCE COMPANY SA por tomadores de seguros, segurados, beneficiário ou terceiros lesados, garantindo os seus direitos legalmente protegidos e, respeitando princípios de boa ética, trabalhando para que recebam uma resposta célere às suas reclamações que seja sustentada e imparcial.

1.2- Para efeitos deste Regulamento, aplicar-se-ão as seguintes definições:

- a) Uma “**reclamação**” é a manifestação de discordância em relação à posição assumida pela LLOYD'S INSURANCE COMPANY SA ou de insatisfação em relação aos serviços por

esta prestados, bem como quaisquer alegações de incumprimento, quer seja apresentada por tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, excluindo-se do seu âmbito todas as declarações que integrem o processo de negociação contratual, quaisquer interpelações para cumprimento de deveres legais ou contratuais, quaisquer comunicações inerentes ao processo de regularização de sinistros e quaisquer pedidos de informação ou esclarecimento, os quais terão em qualquer caso de ser dirigidos e entregues aos respectivos serviços da LLOYD'S INSURANCE COMPANY SA.

- b) Um “**tomador de seguros**” é a pessoa que tenha celebrado um contrato de seguro com a LLOYD'S INSURANCE COMPANY SA e que satisfaça pontual e integralmente o respectivo prémio;
- c) Um “**segurado**” é a pessoa em cujo interesse o contrato de seguro foi celebrado com a LLOYD'S INSURANCE COMPANY SA ou cuja vida, bens ou responsabilidade se tenha segurado através daquele contrato;
- d) Um “**beneficiário**” é a pessoa a favor da qual se celebrou o contrato de seguro com a LLOYD'S INSURANCE COMPANY SA ou a pessoa perante a qual esta entregara a indemnização de seguro coberta pela apólice celebrada junto da mesma, pessoa que deve em qualquer caso ser suficientemente identificada na apólice de seguro, ou se aplicável, num documento escrito subsequente assinado pelo tomador ou em testamento escrito e assinado do mesmo, devendo em qualquer caso assegurar-se que tais documentos sejam presentes à LLOYD'S INSURANCE COMPANY SA;
- e) Um “**terceiro lesado**” é qualquer pessoa que sofra um dano que lhe seja causado por um segurado que esteja coberto por uma apólice subscrita junto da LLOYD'S INSURANCE COMPANY SA.

1.3- O PROVIDOR DO CLIENTE só aprecia reclamações que obedeçam aos critérios e procedimentos fixados no presente Regulamento, no artigo 158 da lei 147/2015 e na Norma Regulamentar n.º 7/2022-R, de 7 de Junho, emitida pela ASF; para este efeito “**reclamações adequadas**” são aquelas apresentadas pelos tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados às quais não tenha sido dada resposta pela LLOYD'S INSURANCE COMPANY SA no prazo máximo de 20 dias úteis contados a partir da data de receção ou quando, tenha sido dada uma resposta, o reclamante discorde do sentido da mesma, prorrogando-se o prazo máximo para 30 dias úteis nos casos que revistam especial complexidade.

2. Nomeação e incompatibilidades

2.1- O PROVIDOR DO CLIENTE será um indivíduo que preencha os requisitos legais e profissionais para desempenhar essa função, tais funções não poderão ser exercidas por indivíduo que se encontre em situação de conflito de interesses com a LLOYD'S INSURANCE COMPANY SA tal como previsto na Norma Regulamentar 7/2022-R

2.2- Um indivíduo não poderá aceitar o cargo de PROVIDOR DO CLIENTE se:

- a)** Exercer simultaneamente quaisquer funções na Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões, quer à data da sua nomeação para o cargo, quer durante o respectivo mandato;
- b)** Tenha sido condenado em Portugal por qualquer infracção grave ou muito grave às regras relativas ao exercício da actividade seguradora;
- c)** Tenha sido condenado por decisão judicial transitada em julgado pela prática de qualquer crime em pena de prisão de duração igual ou superior a três anos.

3. Duração e Causas de Cessação

3.1- O PROVIDOR DO CLIENTE é eleito por um mandato inicial de 2 (dois) anos, eventualmente renovável por uma ou mais vezes por acordo expresso entre a pessoa nomeada e a LLOYD'S INSURANCE COMPANY SA, devendo a LLOYD'S INSURANCE COMPANY SA em qualquer caso assumir as despesas da sua designação e funcionamento.

3.2- A LLOYD'S INSURANCE COMPANY SA pode determinar a cessação imediata de funções do PROVIDOR DO CLIENTE, sempre que o PROVIDOR DO CLIENTE deixe de observar as condições exigidas para a sua nomeação e/ou exercício das suas funções, bem como sempre que demonstre que o PROVIDOR DO CLIENTE violou os deveres a que se encontra vinculado nos termos deste Regulamento, artigo 158 da lei 147/2015 ou da Norma Regulamentar n.º 7/2022.

4. Apresentação de reclamações

4.1- As reclamações devem ser apresentadas ao PROVIDOR DO CLIENTE por escrito, em termos facilmente legíveis, ser redigidas de forma clara, objectiva e sucinta e ser imediatamente acompanhadas de documentação pertinente sempre que tal seja necessário para o seu correcto entendimento ou sempre que lhes seja feita referência expressa no texto da reclamação.

4.2- As reclamações que possuam o conteúdo mínimo legalmente fixado devem ser apresentadas através de um dos seguintes métodos:

- a)** Por carta, para o seguinte endereço:

Gonçalo Vareiro
NSM, Sociedade de Advogados RL
Avenida Fontes Pereira de Melo, nº 21, 2º.
1050-116 Lisboa

- b) Por Fax: +351 211 911 722;
- c) Por e-mail: gv@nsmadvogados.pt

4.3- Qualquer reclamação, mesmo que cumprindo os requisitos acima, só será aceite pelo PROVIDOR DO CLIENTE quando o reclamante nelas se identificar de forma completa, indicando, pelo menos, o seu nome completo, dados de contacto para onde o PROVIDOR DO CLIENTE possa remeter resposta escrita, o número da apólice que esteja em causa na reclamação recebida, bem como os dados relativos ao intermediário/coverholder envolvido na mesma, se conhecido.

4.4- O PROVIDOR DO CLIENTE instará o reclamante a aperfeiçoar a reclamação que tenha apresentado sempre que nesta faltem dados essenciais, especialmente quando o reclamante não especifique a causa da reclamação, e deve convidá-lo a suprir tal omissão.

4.5- Sem prejuízo do acima exposto, não serão aceites reclamações que estejam nas seguintes situações:

- a) Tiverem sido omitidos dados essenciais que inviabilizem o respectivo tratamento e tal omissão não tenha sido corrigida após o convite referido em 4.4 acima;
- b) Quando se pretender apresentar uma reclamação relativamente a matéria que seja da competência de órgãos arbitrais ou judiciais, ou quando a matéria objecto da reclamação já tenha sido resolvida por um qualquer daquelas instâncias;
- c) Quando estas reiterem reclamações apresentadas pelo mesmo reclamante em relação à mesma matéria e tal reclamação já tenha sido objecto de resposta final pela LLOYD'S INSURANCE COMPANY SA ou pelo PROVIDOR DO CLIENTE;
- d) Quando a reclamação não tiver sido apresentada de boa fé ou quando o respectivo conteúdo for considerado vexatório pela LLOYD'S INSURANCE COMPANY SA ou pelo PROVIDOR DO CLIENTE.

Nos casos acima, o PROVIDOR DO CLIENTE informará por escrito ao reclamante sobre o motivo para não aceitar a reclamação, bem como indicará o direito do reclamante de apresentar uma reclamação perante o ASF ou os Tribunales.

4.6- O PROVIDOR DO CLIENTE acusará o recebimento da reclamação e informará sobre os prazos máximos de resposta de acordo com 5.1, exceto se o Provedor esperar responder no prazo máximo de 5 dias.

4.7- A apresentação de reclamações não implicará qualquer custo, ónus ou encargo, para os reclamantes, salvo aqueles que se mostrem indispensáveis para o cumprimento dessa função.

4.8- A apresentação das reclamações ao PROVIDOR DO CLIENTE não prejudicará sob qualquer forma o direito do reclamante recorrer aos serviços dos tribunais ou a mecanismos de resolução extrajudicial de litígios para defesa dos seus direitos, incluindo os relativos a litígios transfronteiriços; todavia, logo que o PROVIDOR DO CLIENTE tome conhecimento de que a matéria objecto da reclamação dependa do resultado de processo pendente em órgão arbitral ou judicial, o PROVIDOR DO CLIENTE deve de imediato abster-se da prática de qualquer acto relativo a essa reclamação e informar o reclamante dessa decisão.

5. Processamento e decisão

5.1- O PROVIDOR DO CLIENTE apreciará qualquer reclamação elegível que lhe tenha sido apresentada, dentro dos 30 (trinta) dias após ter recebido uma reclamação efectiva e completa, mas poderá utilizar até 45 (quarenta e cinco) dias em casos que se revistam de especial complexidade.

5.2- Decorridos que estejam tais prazos o PROVIDOR DO CLIENTE deve informar o reclamante do resultado da sua análise e seus fundamentos, bem como, se apropriado, das recomendações que tenha entendido efectuar. A carta do PROVIDOR DO CLIENTE deve também indicar que, sem qualquer nova informação, a decisão é a final e informar sobre o direito do reclamante de apresentar uma reclamação perante a ASF e os Tribunales. A comunicação será feita em papel ou qualquer outro suporte duradouro acessível ao reclamante.

5.3- O PROVIDOR DO CLIENTE informará igualmente à LLOYD'S INSURANCE COMPANY SA da decisão tomada, o que fará em papel ou qualquer outro suporte duradouro acessível àqueles.

6. Relacionamento com a Seguradora

6.1- No exercício das suas funções o PROVIDOR DO CLIENTE:

a) Poderá contactar o seguinte interlocutor privilegiado da LLOYD'S INSURANCE COMPANY SA:

Lloyd's Insurance Company SA, Sucursal em Espanha

A/C Beatriz Ramirez

Pº Castellana, 216, 8ª.

28046 Madrid

Email: beatriz.ramirez@lloyds.com

O PROVEDOR DO CLIENTE deve ser permanentemente informado sobre quaisquer alterações na identidade ou dados de contacto daquele interlocutor;

b) Poderá exigir à LLOYD'S INSURANCE COMPANY SA, através do interlocutor designado, as informações e documentos que entenda necessários ao normal e eficaz desempenho das suas atribuições;

c) A LLOYD'S INSURANCE COMPANY SA garantirá que todas as condições que possam ser necessárias ao efectivo e adequado cumprimento dos deveres do PROVEDOR DO CLIENTE lhe serão satisfeitas;

6.2- O PROVEDOR DO CLIENTE informará à LLOYD'S INSURANCE COMPANY SA, através do interlocutor designado, em papel ou qualquer outro suporte duradouro acessível àqueles, do seguinte:

a) Reclamações recebidas;

b) Resultados da respectiva análise e sua fundamentação;

c) Quaisquer recomendações que possa ter efectuado. Neste caso, a LLOYD'S INSURANCE COMPANY SA deve informar o PROVEDOR DO CLIENTE, em papel ou qualquer outro suporte duradouro acessível ao mesmo e dentro dos 20 (vinte) dias após receberem as recomendações, se as mesmas foram ou não aceites, após o que, se as recomendações não foram acolhidas, o PROVEDOR DO CLIENTE informará o reclamante, pelos mesmos meios, da recusa da LLOYD'S INSURANCE COMPANY SA de aceitar a recomendação efectuada quanto à reclamação por aquele deduzida.

6.3- Adicionalmente, a LLOYD'S INSURANCE COMPANY SA, através do interlocutor designado, deve assegurar-se que as recomendações do PROVEDOR DO CLIENTE são tornadas públicas através do site do Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões (ASF) <https://www.asf.com.pt>.

6.4- O PROVEDOR DO CLIENTE informará à ASF e a LLOYD'S INSURANCE COMPANY SA, através do interlocutor designado, no ou até ao dia 31 de Janeiro de cada ano das reclamações que lhe tenham sido apresentadas no ano anterior, nos termos do artigo 28 do Norma Regulamentar 7/2022-R.