

Tratamento de Reclamações Internacionais na Lloyd's: Portugal

Definição de reclamação	Manifestação de discordância em relação a posição assumida por seguradora ou de insatisfação em relação aos serviços prestados por esta, bem como qualquer alegação de eventual incumprimento, apresentada por tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados. Não se inserem no conceito de reclamação as declarações que integram o processo de negociação contratual, as comunicações inerentes ao processo de regularização de sinistros e eventuais pedidos de informação ou esclarecimento.
Definição de reclamante	Não existe uma definição de “reclamante”, mas qualquer pessoa singular ou entidade jurídica que seja um tomador de seguro, segurado, beneficiário ou terceiro prejudicado poderá apresentar uma reclamação.
Aplicação do procedimento da Lloyd's e regulamentos de reclamações locais	Todos os contratos de seguros se regem pelo princípio de liberdade de serviços e de estabelecimento
Prazos	<ul style="list-style-type: none">• A recepção de uma reclamação deve ser acusada de imediato. O reclamante deve ser informado da data em que está prevista a conclusão da investigação.• A resposta final deve ser indicada ao reclamante no prazo máximo de 20 dias. (Não existe um prazo marcado para a resposta final, porém os reclamantes têm o direito de reencaminhar a reclamação para o provedor do cliente nomeado pela Lloyd's, se a seguradora não tiver dado resposta no prazo máximo de 20 dias, ou de 30 dias para casos excepcionais ou complexos).
Plano de EDR e elegibilidade	<p>Não existe um provedor do cliente nacional. Contudo, as seguradoras que proporcionarem apólices de seguros em Portugal devem nomear um Provedor do cliente independente em Portugal. As funções do Provedor do cliente são analisar as reclamações dos tomadores de seguros, dos segurados, dos beneficiários e terceiros em Portugal e emitir recomendações.</p> <p>O provedor do cliente da seguradora tratará de todas as reclamações efetuadas contra essa seguradora se:</p>

	<ul style="list-style-type: none"> • O risco segurado pela apólice subjacente se encontrar situado em Portugal; • O segurado não tiver dado resposta à reclamação no prazo máximo de 20 dias (ou 30 dias para casos excepcionais ou complexos) ou se o reclamante permanecer insatisfeito com a resposta. <p>A Lloyds nomeou um advogado local como provedor do cliente:</p> <p>Sr. Dr. Gonçalo Vareiro PACC.V, Sociedade de Advogados RL Rua Braamcamp, n.º 6, 1.º Esq. 1250-050 Lisboa Portugal</p> <p>Fax: +351 213 802 629 E-mail: gvareiro@paccv.com</p>
Requisitos Regulamentares Locais de Apresentação de Relatórios	Apresentação anual de relatórios à ASF, que é realizada centralmente, em nome do mercado da Lloyd's, pelo escritório de Lloyd's Iberia.
Cláusula de Reclamações	Foi criada uma nova cláusula de reclamações para Portugal LSW1879A. A cláusula nova é publicada no Lloyd's Wordings Repository e referenciada nas secções de Pre-contractual Information e de Insurance Documentation da Crystal.