

Reclamações – marcha de 2018

RECLAMAÇÕES INTERNACIONAIS DA LLOYD'S

Tratamento de Reclamações Internacionais na Lloyd's: Orientação para os managing agents e para os seus representantes

Esta nota de orientação proporciona um processo prático para o tratamento de reclamações internacionais (fora do Reino Unido) recebidas dos tomadores de seguros da Lloyd's.

No caso de surgirem reclamações, os tomadores de seguros devem esperar que a sua reclamação seja tratada de uma forma rápida e razoável. Ao mesmo tempo, diversos países possuem diversas regras locais para o tratamento de reclamações. As providências da Lloyd's relativamente a reclamações internacionais destinam-se a permitir a supervisão do tratamento de reclamações fora do Reino Unido, em conformidade com as expectativas regulamentares da UK Financial Conduct Authority (FCA), permitindo aos managing agents terem flexibilidade na forma de tratar as reclamações de acordo com as regras locais.

É, por conseguinte, importante que os managing agents se certifiquem de que são capazes de cumprir as regras locais nos territórios fora do Reino Unido, bem como os requisitos da Lloyd's para o tratamento de reclamações nesse território. Todas as perguntas deverão ser enviadas à equipa de Reclamações.

Nota: A presente nota destina-se apenas a fornecer uma orientação resumida sobre as providências da Lloyd's para o tratamento de reclamações internacionais. Os managing agents devem continuar a consultar [Crystal](#) relativamente aos regulamentos sobre reclamações que se aplicam em cada um dos territórios. Além disso, a Lloyd's elaborou para cada território uma folha de resumo que estabelece os principais requisitos locais. Há que referir que, em alguns casos, os requisitos locais significam que os managing agents devem seguir um processo diferente do exposto na presente nota. Esse pormenor vem realçado na respectiva folha de resumo. Na eventualidade de surgirem quaisquer diferenças entre as folhas de resumo específicas do país e a presente nota, deverão ser seguidas as folhas de resumo específicas do país.

Para mais informações sobre o tratamento de reclamações internacionais na Lloyd's, por favor consulte www.lloyds.com/complaintshandling.

Processo a ser seguido para o tratamento de reclamações internacionais

- Os managing agents devem dispor de procedimentos que permitam que as reclamações sejam efetuadas por quaisquer meios razoáveis, incluindo por via oral. A definição de uma reclamação que deve ser aplicada é aquela determinada pela respectiva autoridade reguladora em cada território. Caso não exista uma definição, deverá ser utilizada a seguinte definição:

"qualquer expressão oral ou escrita de insatisfação, quer seja justificada ou não, de uma pessoa, sobre a prestação, ou a falta de prestação, de um serviço financeiro, que alega que o reclamante tenha sofrido (ou possa sofrer) perdas financeiras, dificuldades materiais ou inconveniência material."

- É da responsabilidade dos managing agents tratarem de todas as reclamações internacionais de forma adequada e certificarem-se de que cumprem todas as regras locais pertinentes, o que inclui qualquer requisito de reconhecer reclamações, fornecer informações ao reclamante e cumprir os prazos a aplicar.
- Quinzenalmente (ou mais frequentemente, se for necessário para cumprir o requisito do prazo de notificação de 14 dias), os managing agents ou os representantes (que podem ser um *coverholder* ou *third party administrators*) devem preencher o modelo de Participação de Reclamações Internacionais da Lloyd's [Lloyd's International Complaint Notification template], indicando os detalhes de todas as novas reclamações recebidas, caso o reclamante seja considerado apto para que a sua reclamação seja considerada pelo plano local de Resolução de Litígios Externos (EDR) [External Dispute Resolution]. Além disso, poderá haver territórios nos quais a definição pertinente de um reclamante inclua pessoas cujos processos não são aptos para serem considerados pelo plano EDR; esses casos também terão de ser comunicados à Lloyd's.
 - Não é necessário incluir reclamações que tenham sido levadas à atenção do managing agent pela Lloyd's.
 - Não existe um requisito para uma "declaração nula", caso não tenham sido recebidas novas reclamações.
 - Nas apólices ou mandatos de seguros vinculados, caso haja mais do que um sindicato participante, a Lloyd's espera que seja o sindicato principal a participar a queixa.
- O modelo da Participação de Reclamações Internacionais deverá ser descarregado de www.lloyds.com/complaintshandling e, assim que estiver preenchido, enviado por email para: internationalcomplaints@lloyds.com. Os managing agent devem utilizar o modelo fornecido pela Lloyd's e não devem criar os seus próprios modelos.
- As reclamações devem ser participadas à Lloyd's no prazo máximo de 14 dias a contar da receção e as que não forem participadas à Lloyd's no prazo máximo de 21 dias a contar da receção, ficarão sujeitas a um encargo de 'Taxa Administrativa Adicional'.
- A seguinte tabela explica como preencher o modelo de Participação de Reclamações Internacionais. O preenchimento de todos os campos é obrigatório, à exceção do campo

Endereço. Os managing agents deverão certificar-se de que fornecem as informações de uma forma que cumpra as leis de proteção de dados aplicáveis.

Campo	Comentários
Empresa apresentadora (Submitting Company)	Esta é a denominação do managing agent ou do seu representante, que preenche e apresenta o modelo.
Coverholder	Se a apólice tiver sido vinculada por um coverholder, selecionar o nome do coverholder a partir da lista pendente.
Third Party Administrator (TPA)	Caso esteja envolvido um TPA, selecionar o nome do TPA da lista pendente.
Apelido do Tomador de Seguro (Policyholder Surname)	Este é o nome do indivíduo/entidade segurado(a). Deve ser preenchido o campo do Apelido do Tomador de Seguro ou o da Denominação da Empresa Tomadora de Seguro.
Denominação da Empresa Tomadora de Seguro (Policyholder Company Name)	Esta é a denominação da entidade segurada. Deve ser preenchido o campo do Apelido do Tomador de Seguro ou o da Denominação da Empresa Tomadora de Seguro.
Endereço (Opcional) (Address)	Inserir o endereço de correspondência do reclamante.
Código postal (Post Code)	O código postal, o código de endereçamento postal, etc. do tomador de seguro.
Número de Apólice (Policy number)	Por favor, certifique-se que o Número de Apólice especificado na folha de cálculo vem mencionado na resposta de queixa.
Processo de queixa (Complaint Process)	O território no qual o segurado está localizado. Selecionar a partir da lista pendente.
Data de Receção (Date Received)	Inserir a data na qual a queixa foi recebida pela primeira vez pelo managing agent ou pelo seu representante. Por exemplo, no caso em que a queixa tenha sido inicialmente recebida por um coverholder, o qual posteriormente informa o managing agent sobre o assunto, a data em que a queixa foi inicialmente recebida pelo coverholder será a data aplicável.
Código de Reclamações (Complaint Code)	Selecionar a partir da lista pendente.
Classificação da Empresa (Class of Business)	Selecionar a partir da lista pendente.
Tipo de Colocação (Placement Type)	Selecionar a partir da lista pendente.
Número de Sindicato (Syndicate Number)	Sindicato principal relativo à cobertura.
Reclamações relacionadas	Selecionar a partir da lista pendente.

(Claims Related)	
Causa Principal (Root Cause)	Selecionar a partir da lista pendente.

- As reclamações serão inscritas na base de dados de monitorização de reclamações pela Lloyd's para permitir a monitorização eficaz e a apresentação de relatórios regulamentares.
- Os managing agents também devem manter o seu próprio registo de cada queixa recebida e das medidas tomadas para a sua resolução.
- A Lloyd's reserva-se o direito de examinar e de assumir a coordenação da resposta às reclamações individuais quando, na opinião da Lloyd's, for apropriado em todas as circunstâncias, incluindo para cumprir as expectativas regulamentares locais da Lloyd's.

Resposta ao reclamante

- Em todos os casos, deve ser enviada uma resposta ao reclamante dentro dos prazos regulamentares. No caso de não existirem prazos regulamentares, deverá ser enviada uma resposta no prazo máximo de oito semanas a contar a partir da data de receção da queixa.
- As respostas devem notificar o reclamante de qualquer direito (quando aplicável) de reencaminhar a sua queixa para o respectivo serviço de EDR, por exemplo um Provedor do Cliente ou Regulador, ou ao Serviço de Provedoria do Cliente [Financial Ombudsman Service em matéria Financeira] do Reino Unido, caso não esteja disponível um EDR local.
- A carta deverá expor os detalhes de qualquer retificação ou medidas corretivas que sejam oferecidas. A retificação inclui:
 - Pagamentos para voltar a colocar o reclamante na posição em que deveria estar, se o ato ou a omissão reclamada não tivesse ocorrido, incluindo quaisquer pagamentos em matéria de reclamação
 - Quantias pagas por danos e inconvenientes
 - Pagamentos de boa vontade e gestos de boa vontade
 - Juros sobre quaisquer liquidações em atraso
 - Renúncia a qualquer franquia
- Uma cópia da resposta, juntamente com uma cópia da queixa original devem ser enviadas por email para internationalcomplaints@lloyds.com no prazo máximo de dois dias úteis a contar da data em que a resposta for enviada ao reclamante. Não é obrigatório que estes documentos sejam traduzidos para o inglês; isso será providenciado pela Lloyd's. O email de acompanhamento deverá confirmar as causas da queixa, selecionando a razão principal entre as seguintes:
 - Reclamação – cobertura / termos e condições
 - Reclamação – atraso
 - Reclamação – quantia

- Reclamação – padrão / duração / atraso na retificação
 - Reclamação – apoio ao cliente
 - Cancelamento / reembolso
 - Apoio ao Cliente – não relativo reclamações
 - Adequação do Produto
 - Outra (é de esperar que esta opção seja raramente utilizada)
- A Lloyd's Complaints team [Equipa de Reclamações da Lloyd's] monitorizará cada queixa em relação a métricas de desempenho-chave para assegurar que:
 - A resposta ao reclamante trata de todas as questões levantadas
 - Os prazos regulamentares são cumpridos
 - São proporcionados ao reclamante os direitos adequados de EDR
 - O facto de não (1) ser fornecida uma cópia da queixa original, (2) ser emitida uma resposta dentro do prazo exigido, (3) ser fornecida uma cópia da resposta à Equipa de Reclamações, (4) serem proporcionados direitos de EDR corretos e completos, ou (5) ser confirmada a causa principal da queixa, ficará sujeito a um encargo de 'Taxa de Administração Adicional'.
 - No caso de as respostas ficarem repetidamente aquém dos padrões esperados, a Lloyd's exigirá cópias de todas as respostas de reclamações propostas em formato de minuta para análise antes de a resposta ser enviada ao tomador de seguro e estas reclamações ficarão sujeitas a um encargo de 'Taxa de Administração Adicional'.

Encaminhamento para o Serviço de Regulação ou de Provedor do cliente

- Sujeito aos critérios de elegibilidade aplicáveis, os reclamantes poderão encaminhar a sua queixa para o serviço de EDR local (provedor do cliente ou regulador), ou ao Serviço de Provedoria do Cliente [Financial Ombudsman Service em matéria Financeira] no Reino Unido, se um EDR local não estiver disponível.
- Os managing agents ou os seus representantes devem informar a equipa de Reclamações da Lloyd's logo que tenham conhecimento de que uma queixa tenha sido encaminhada para qualquer plano de EDR.
- Sempre que o processo de EDR tiver sido concluído, deve ser enviada uma cópia do resultado do EDR à equipa de Reclamações da Lloyd's. Caso o plano de EDR funcione numa base "não vinculativa", a Lloyd's exigirá também a confirmação de que a decisão do EDR foi aceite ou rejeitada.

Declaração de reclamações à FCA

- A Lloyd's é obrigada a apresentar semestralmente uma declaração à FCA, a especificar o número de reclamações recebidas, a rapidez com que foram resolvidas, a quantas reclamações foi dado provimento durante o período e o montante de reparação pago. Será apresentado um relatório separado relativamente às reclamações internacionais e do Reino Unido.

- Os managing agents (e qualquer pessoa que atue em sua representação) serão obrigados a confirmar numa base trimestral que notificaram a Lloyd's sobre todas as reclamações que receberam.