



Política de Tratamento dos Clientes

Índice

Artigo 1 – Âmbito	3
Artigo 2 - Equidade, Diligência e Transparência	3
Artigo 3 – Informação e Esclarecimento	3
Artigo 4º - Prevenção e Gestão de Conflitos de Interesse	4
Artigo 5º - Celeridade e Eficiência	4
Artigo 6 – Gestão de Reclamações	4
Artigo 7º - Mercado Alvo dos Produtos	4
Artigo 8º - Qualificação Adequada	5
Artigo 9 – Dados Pessoais	5
Artigo 10 – Política Antifraude	5
Artigo 11 – Reporte interno da Política de Tratamento	6
Artigo 12 – Cumprimento da Política de Tratamento	6

Disclaimer: A fim de a leitura deste documento ser mais compreensiva, os termos nos quais predomine um dos géneros na grafia, pretende designar qualquer pessoa independentemente do género.

Artigo 1 – Âmbito

1. A presente política consagra, em reforço ao estipulado no Código de Conduta em vigor na Allianz Portugal, os princípios adotados no quadro do seu relacionamento com os clientes
2. No âmbito desta Política considera-se cliente: os tomadores de seguro, segurados, beneficiários, terceiros lesados, associados, contribuintes e participantes.
3. Os princípios aqui constantes refletem a visão e os valores da Allianz Portugal, traduzindo o comportamento esperado de todos os colaboradores, quando prestam serviço aos clientes.
4. Consideram-se colaboradores, para efeitos da presente Política, os que tenham com a Allianz Portugal uma relação de trabalho, estágio, prestação de serviço ou outra equiparável. Estes princípios visam ainda aplicar-se aos colaboradores dos canais de distribuição utilizados e a todos aqueles que, em nome da Allianz, prestem serviços aos clientes.
5. A Allianz Portugal divulgará a presente política internamente e junto dos seus canais de distribuição com vista ao respeito pelos princípios nele consagrados.

Artigo 2 - Equidade, Diligência e Transparência

1. A Allianz Portugal coloca os Clientes no centro da sua estratégia, garantindo que na sua visão, valores corporativos e procedimentos o Cliente tenha o tratamento justo e adequado.
2. Os colaboradores devem contribuir para que seja assegurado a todos os clientes um tratamento equitativo, diligente e transparente, em respeito pelos seus direitos.
3. Os colaboradores devem ainda desenvolver a sua atividade no respeito dos princípios fundamentais consagrados no Código de Conduta em vigor na Allianz Portugal.

Artigo 3 – Informação e Esclarecimento

Os colaboradores devem, no exercício das suas funções, assegurar aos clientes, atendendo ao respetivo perfil e à natureza e complexidade da situação, a prestação das informações legalmente previstas e o esclarecimento adequado à tomada de uma decisão fundamentada.

Artigo 4º - Prevenção e Gestão de Conflitos de Interesse

1. Os colaboradores devem revelar à Allianz Portugal, todas as situações que possam gerar conflitos de interesses, abstendo-se de intervir em tais situações.
2. Considera-se existir conflitos de interesse sempre que os colaboradores sejam direta ou indiretamente interessados na situação ou no processo em curso, ou o sejam os seus cônjuges, parentes ou afins em 1º grau, ou ainda sociedades ou outros entes coletivos em que direta ou indiretamente participem.

Artigo 5º - Celeridade e Eficiência

Os colaboradores devem desempenhar as suas funções ou tarefas, com rigor e qualidade, com vista a uma gestão célere e eficiente dos processos relativos a clientes, designadamente mas não exclusivamente, em matéria de sinistros e de reclamações.

Artigo 6 – Gestão de Reclamações

1. Os tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados podem apresentar reclamações à Allianz Portugal ou ao Provedor do Cliente, nos termos e através dos meios previstos no site da Companhia.
2. A gestão do processo de reclamação não acarreta qualquer custo ou encargo para o reclamante.

Artigo 7º - Mercado Alvo dos Produtos

1. A Allianz Portugal identifica o mercado-alvo de cada produto, de seguros e de fundos de pensões, para que, quando comercializados, constituídos ou contratualizados, seja claro a quem deve o produto ser apresentado, de acordo com as respetivas características, perfil e necessidades, incluindo a definição de perfis padronizados para os quais determinado produto seja, em geral, considerado desadequado.
2. O mercado-alvo dos produtos é revisto periodicamente e sempre que alguma situação excepcional o determine.

Artigo 8º - Qualificação Adequada

A Allianz Portugal promove e assegura a qualificação adequada dos seus colaboradores, em especial dos colaboradores que contactam diretamente com os clientes, no sentido de garantir a qualidade do atendimento não presencial.

Artigo 9 – Dados Pessoais

1. O tratamento, efetuado com ou sem meios automatizados, dos dados pessoais dos clientes, deve ser feito em estrita observância das normas legais aplicáveis e das regras de segurança, de carácter técnico e organizativo, adequadas ao risco que o tratamento dos dados apresenta.
2. O cliente poderá ter acesso à informação que lhe diga respeito, solicitando a sua correção, aditamento ou eliminação, mediante contacto direto ou por escrito, junto da Allianz Portugal.
3. A Política relativa à proteção de dados inclui informação sobre os direitos dos titulares dos dados e encontra-se disponível em [Allianz Privacy Standard](#)..
4. Acresce ainda que os colaboradores da Allianz Portugal ou dos canais de distribuição que com ela trabalham, estão obrigados a guardar rigoroso sigilo sobre todos os factos e/ ou informações respeitantes aos dados dos clientes, cujo conhecimento lhes advenha do desempenho das respetivas funções.
5. O dever de sigilo cessa apenas nas situações previstas na lei e mantém-se para além da eventual cessação de funções na Allianz Portugal ou nos canais de distribuição que com ela trabalham.

Artigo 10 – Política Antifraude

1. A Allianz Portugal tem implementada uma política de prevenção, deteção e reporte de práticas de fraude contra os seguros, e prestará aos clientes, quando solicitado, a informação genérica que sobre a mesma considerar relevante.
2. A Allianz Portugal pode adotar mecanismos de cooperação com outras Empresas de Seguros, nomeadamente no seio da Associação Portuguesa de Seguradores, com vista à prevenção, deteção ou reporte de suspeitas de fraude.

Artigo 11 – Reporte interno da Política de Tratamento

A Allianz Portugal através do sistema de gestão do risco e controle interno, assegura os mecanismos de reporte e monitorização do cumprimento da presente política de tratamento dos clientes.

Artigo 12 – Cumprimento da Política de Tratamento

A Allianz Portugal assegura a necessária divulgação e explicitação das regras contidas na presente Política de Tratamento, de modo a garantir o seu cumprimento.