Allianz

Regulamento de

Gestão de Reclamações

© Allianz Portugal

Índice

Regulamento relativa à Gestão de Reclamações na Allianz Portugal 3

I. Enquadramento 3

II. Definições 3

III. Princípios Gerais no âmbito da Gestão de Reclamações 4

IV. Ponto de Receção e Resposta da Reclamação 4

V. Requisitos Mínimos e forma de apresentação das reclamações pelos Clientes 5

VI. Processo de Gestão de Reclamações 5

VII. Sistema eletrónico, Confidencialidade e Proteção de Dados 7

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.

Regulamento relativa à Gestão de Reclamações na Allianz Portugal

I. Enquadramento

A. A análise e o tratamento das reclamações assumem um papel fundamental na relação com os clientes, constituindo um elemento essencial com vista a assegurar a prestação de um serviço de qualidade, maior transparência e rigor.

B. Com vista a garantir o adequado acompanhamento e tratamento das reclamações, elaborou-se o presente Regulamento, que visa definir as regras que orientam a Gestão de Reclamações no que respeita à apreciação das reclamações que podem ser apresentadas pelos tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, em cumprimento das disposições legais e regulamentares aplicáveis, designadamente a Norma Regulamentar N.º 7/2022-R, de 7 de julho da Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões.

II. Definições

Para efeitos deste Regulamento considera-se:

ASF: Autoridade de Supervisão de Seguros e de Fundos de Pensões.

Clientes: os tomadores de seguros, segurados, beneficiários, terceiros lesados, no âmbito da atividade seguradora, bem como os associados, contribuintes, participantes e beneficiários no âmbito da atividade de gestão de fundos de pensões.

Provedor do Cliente: Pessoa singular de reconhecido prestígio qualificação, idoneidade e independência, designado pela Companhia, a quem cabe apreciar as reclamações que lhe sejam apresentadas pelos tomadores de seguros, segurados, beneficiários e terceiros lesados por atos ou omissões das empresas de seguros desde que as mesmas não tenham sido respondidas ou resolvidas nos termos deste regulamento.

Reclamação: manifestação de discordância em relação a posição assumida por empresa de seguros ou de insatisfação em relação aos serviços prestados por estas, bem como qualquer alegação de eventual incumprimento, apresentada por clientes.

Não se incluem no conceito 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 ou

ao pagamento de benefícios, bem como eventuais pedidos de informação ou esclarecimento.

III. Princípios Gerais no âmbito da Gestão de Reclamações

A. A Allianz Portugal gere, através da Área de Gestão de Reclamações, de forma célere e eficaz, as reclamações apresentadas pelos **Clientes.**

B. A Área de Gestão de Reclamações atua enquanto ponto centralizador de receção e resposta, às reclamações rececionadas, encontrando-se devidamente identificada a nível interno e a nível externo, e assegura aos reclamantes total acessibilidade.

C. A gestão das reclamações será efetuada de forma imparcial. Os colaboradores devem comunicar toda e qualquer situação de potencial conflito de interesses à Direção de Jurídico & Compliance, devendo abster-se de intervir em tais situações

D. Entende-se que há conflito de interesses sempre que um Colaborador que esteja envolvido na gestão, análise ou resposta à reclamação tenha, diretamente por si ou pelo respetivo cônjuge, pessoa a si unida em união de facto, ou parente em linha reta ou no segundo grau da linha colateral:

    a. um qualquer interesse pessoal ou privado, direto ou indireto no assunto objeto da reclamação; ou
    b. uma relação familiar, de amizade, profissional ou de natureza análoga com qualquer um dos reclamantes.

E. A apresentação de reclamações pelos clientes é gratuita, não acarretando quaisquer custos ou encargos para o reclamante, bem como quaisquer ónus que não sejam efetivamente indispensáveis para o cumprimento dessa função.

F. A Allianz Portugal, com vista a uma gestão célere, tem sempre como objetivo que as respostas às reclamações sejam comunicadas ao reclamante num curto prazo de tempo, pelo que os prazos máximos indicados servem somente como referência.

IV. Ponto de Receção e Resposta da Reclamação

As reclamações a apresentar pelos clientes diretamente à Allianz Portugal devem ser dirigidas:

- Por email: para funcional.reclamacoesccc@allianz.pt
- Por carta para a morada: Allianz Portugal - Área de Gestão de Reclamações Rua Andrade Corvo, 32 - 1069-014, Lisboa

Ou indiretamente através do Livro de Reclamações Eletrónico

A resposta a enviar a cada reclamante seguirá, sempre que possível, pela mesma via pela qual foi recebida a reclamação (por exemplo, correio eletrónico ou carta).

V. Requisitos Mínimos e forma de apresentação das reclamações pelos Clientes

As reclamações dos **Clientes** devem ser apresentadas por escrito, em suporte duradouro, preferencialmente digital, e devem conter obrigatoriamente:

- Nome completo do reclamante e, caso aplicável, da pessoa que o represente,
- Referência à qualidade em que reclama (tomador do seguro, segurado, beneficiário ou terceiro lesado, ou de pessoa que represente o reclamante),
- Dados de contacto do reclamante nomeadamente, morada e endereço de correio eletrónico e, caso aplicável, da pessoa que o represente,
- Número de contribuinte e/ou do documento de identificação do reclamante,
- Descrição dos factos que motivaram a reclamação, com identificação dos intervenientes e da data em que os factos ocorreram, exceto se for manifestamente impossível,
- Data e local da reclamação.

E sempre que possível, o reclamante deve identificar o número de apólice ou contrato de seguro, o número do processo de sinistro ou o número do processo de reclamação atribuído pela Allianz Portugal.

VI. Processo de Gestão de Reclamações

A. Pressupostos de admissibilidade da Reclamação

1. Caso a reclamação apresentada não inclua os elementos necessários à sua respetiva gestão, nomeadamente quando não concretize o motivo da reclamação, a Allianz Portugal dará conhecimento desse facto ao reclamante, convidando-o a suprir a omissão.
2. Não serão admissíveis como reclamação, as situações em que:
   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 referida no número anterior;
   b) Se pretenda apresentar uma reclamação relativamente a matéria que seja da competência de órgãos arbitrais ou judiciais, ou quando a matéria objeto da reclamação já tenha sido resolvida por aquelas instâncias;

c) A natureza da mesma tenha caráter reiterado e sejam apresentadas pelo mesmo reclamante em relação à mesma matéria e que já tenham sido objeto de resposta pela Allianz Portugal;
d) A reclamação não tiver sido apresentada de boa fé ou o respetivo conteúdo for qualificado como vexatório.

3. As comunicações aos reclamantes, previstas no nº 1 e 2, devem fundamentar a decisão da Allianz e ser efetuadas em suporte duradouro acessível ao destinatário, preferencialmente digital, num prazo máximo de cinco (5) dias úteis a contar da data de receção da reclamação, ou, no caso previsto na alínea a) do n.º 2, a partir do final do prazo nela previsto.

B. Procedimentos internos e prazos de resposta

1. É a área de Gestão de Reclamações o ponto centralizador a quem compete receber e responder às reclamações, bem como monitorizar o respetivo processo de reclamação.
2. Rececionadas as reclamações as mesmas são numeradas sequencialmente e classificadas de acordo com a estrutura fixada pela ASF nos mapas de reporte e incluído o código do produto, quando aplicável.
3. De seguida são verificados os pressupostos da admissibilidade da Reclamação, e no caso das reclamações admitidas para análise, a área de Gestão de Reclamações acusa a receção da mesma no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis, informando o reclamante do número da reclamação.
   Caso seja desde logo previsível a impossibilidade objetiva de resposta à reclamação no prazo máximo de 20 (vinte) dias úteis, a comunicação de receção deve informar, de forma fundamentada, a data estimada para a conclusão da análise do processo, bem como manter o reclamante informado sobre as diligências em curso e a adotar para efeitos de resposta à reclamação apresentada.
4. A área de Gestão de Reclamações encaminhará devidamente as reclamações para o departamento da Allianz Portugal que seja responsável pelo tema subjacente à mesma, com o objetivo de obter uma resposta a enviar ao reclamante no cumprimento dos prazos.
5. O controlo e garantia da obtenção de resposta atempada para o cumprimento dos prazos, é efetuado através da plataforma informática.
6. Quando a área de Gestão de Reclamações considere necessário, atendendo à matéria e complexidade da reclamação ou fundamento da resposta à mesma, é solicitada a intervenção da Direção Jurídica e Compliance.
7. A resposta à reclamação deverá ser completa e fundamentada incluindo especificação das disposições legais e contratuais aplicáveis, e utilizando uma linguagem clara, percetível e adequada ao perfil do cliente, e num prazo máximo de 20 dias úteis a contar da receção da reclamação ou dos elementos previstos no ponto V.

8. A resposta da Allianz será sempre por escrito, em suporte duradouro acessível ao cliente, preferencialmente digital.
9. Sempre que a resposta não satisfaça integralmente os termos da reclamação apresentada, o reclamante será informado que dispõe de outros meios para prosseguir com o tratamento da sua pretensão, nomeadamente:
    a. o Provedor do Cliente

        Provedor: Dr. José Carlos Sereno
        Por carta para a Morada: Allianz Portugal – Provedor do Cliente
        Rua Andrade Corvo, 19, 6º - 1069-014, Lisboa
        Por email: provedordocliente@allianz.pt

    b. a Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões (ASF)

        Por carta para a Morada: Avenida da República, 76 - 1600-205, Lisboa
        Por email: asf@asf.com.pt

    c. Recurso aos tribunais ou a mecanismos de resolução extrajudicial de litígios, incluindo os relativos a litígios transfronteiriços
10. Se a reclamação apresentada não se reportar à atividade da Allianz Portugal, a área de Gestão de Reclamações dará conhecimento desse facto ao reclamante, direcionando, caso integrem o mesmo grupo, a reclamação para a empresa de seguros ou entidade gestora à qual a reclamação se reporta.

VII. Sistema eletrónico, Confidencialidade e Proteção de Dados

A. A gestão de reclamações é apoiada por um sistema informático dotado das regras de segurança mais elevadas de acordo com as práticas de mercado, que permite manter adequadamente o registo da informação.

B. O arquivo de toda documentação relacionada com a reclamação é mantido no sistema Global da Allianz Portugal, sempre associado ao sistema de reclamações.

C. Toda a documentação relacionada com as reclamações é mantida durante o prazo mínimo de cinco anos, e conservada durante o período estritamente necessário.

D. A informação relativa à gestão de reclamações e documentação associada apenas pode ser acedida pelos clientes que manifestem a intenção de iniciar, dar continuidade ou fazer cessar o processo de reclamação contra a Allianz e na medida em que a mesma esteja relacionada ou surja no âmbito do desenvolvimento de um determinado processo de reclamação. Este pedido deverá ser efetuado por escrito.

E. Toda a restante informação/documentação que não esteja associada ao processo de reclamação segue as regras de acesso a dados contratuais ou de Dados Pessoais.

F. Qualquer recusa no acesso a informação será comunicada de modo fundamentado e por escrito.

G. Toda a informação relativa ao tratamento dos dados pessoais efetuado pela Allianz Portugal podem ser consultadas em Informação legal | Allianz Seguros.