

Versão 0.0

Efetiva:  
23.03.2020

# Política de tratamento dos tomadores de seguros, segurados, beneficiários e terceiros lesados - Requisito Mínimo nº02/2020

## Artigo 1 – Âmbito

1. Esta Política de Tratamento tem como objetivo identificar os processos que garantem os princípios adotados e cumpridos pela Companhia de Seguros Allianz Portugal, S.A. no âmbito do seu relacionamento com os tomadores de seguro, segurados, beneficiários ou terceiros lesados.
2. Os princípios aqui constantes refletem a visão e os valores da Allianz Portugal, traduzindo o comportamento esperado pelos colaboradores, quando prestam serviço a tomadores de seguro, segurados, beneficiários ou terceiros lesados.
3. 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 tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados.

## Artigo 2º Equidade, diligência e Transparência

1. Os colaboradores devem contribuir para que seja assegurado a todos os tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados um tratamento equitativo, diligente e transparente, em respeito pelos seus direitos.
2. Os colaboradores devem ainda desenvolver a sua atividade, ao serviço da Allianz Portugal ou dos canais de distribuição que com ela trabalham, no respeito, designadamente, dos seguintes princípios fundamentais:
  - **Legalidade** – agindo sempre em conformidade com a Lei e os regulamentos emanados das autoridades competentes;
  - **Boa Fé** – atuando, junto dos interlocutores internos ou externos, no quadro de confiança suscitado, de forma correta e leal, com adequado sentido de cooperação;
  - **Eficiência** – procurando cumprir as missões e executar as funções ou tarefas que lhes caibam, com rigor e qualidade, através de processos simples e expeditos, e com bom e racional uso dos recursos;
  - **Verdade e Transparência** – estabelecendo relações na base destes valores e assegurando,

## REQUISITO MINIMO Nº 02/2020

### Política de tratamento dos tomadores de seguros, segurados, beneficiários e terceiros lesados

designadamente, a recolha, tratamento e consolidação dos dados;

- **Integridade** – agindo, em todas as circunstâncias, com retidão e honestidade, abstendo-se de aceitar de terceiro, fornecedor, mediador, tomador de seguro, segurado, beneficiário ou terceiro lesado, qualquer compensação, favor ou vantagem por ato praticado ao serviço desta e recusando intervir na gestão de situações em que haja, ou possa haver, colisão de interesses, pessoais e institucionais, nos termos do normativo interno da Allianz Portugal.

#### Artigo 3º Informação e Esclarecimento

1. Os colaboradores devem, no exercício das suas funções, assegurar aos tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, 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.
2. As comunicações com os tomadores de seguros, segurados, beneficiários e terceiros lesados, qualquer que seja o respetivo suporte, devem ser redigidas de forma clara e facilmente inteligível, reduzindo ao mínimo as dúvidas de interpretação. Este princípio é extensível a todo o material de suporte à venda e formalização dos contratos de seguro, incluindo Propostas de Seguros, Notas Informativas, DIPS, Condições Gerais, Folhetos, Brochuras e demais material promocional ou publicitário.

#### Artigo 4º Gestão de Reclamações

1. Os tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados podem apresentar reclamações à Allianz Portugal ou ao Provedor, nos termos e através dos meios previstos disponibilizados em Procedimento próprio e disponíveis na página online da Allianz Portugal.
2. A gestão do processo de reclamação não acarreta qualquer custo ou encargo para o reclamante.

#### Artigo 5º Dados Pessoais

1. O tratamento, efetuado com ou sem meios automatizados, dos dados pessoais dos tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, 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.

## **REQUISITO MINIMO Nº 02/2020**

### **Política de tratamento dos tomadores de seguros, segurados, beneficiários e terceiros lesados**

2. O tomador de seguro, segurado, beneficiário ou terceiro lesado 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. 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 tomadores de seguro, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, cujo conhecimento lhes advenha do desempenho das respetivas funções.
4. 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 6º Prevenção e Gestão de Conflito 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 7º Celeridade e Eficiência**

Os colaboradores devem desempenhar as funções ou tarefas que lhes caibam, com rigor e qualidade, com vista a uma gestão célere e eficiente dos processos relativos a tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, designadamente em matéria de sinistros e de reclamações.

## **REQUISITO MINIMO Nº 02/2020**

---

### **Política de tratamento dos tomadores de seguros, segurados, beneficiários e terceiros lesados**

---

#### **Artigo 8.º Qualificação adequada**

A Allianz Portugal assegura a qualificação adequada dos seus colaboradores, nomeadamente dos colaboradores que contactam diretamente com os tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, no sentido de garantir a qualidade do atendimento.

#### **Artigo 9.º 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 tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, 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 10.º 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.

#### **Artigo 11.º 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.