



Regulamento de Funcionamento

Provedor do Cliente

Índice

I. Objetivo da Função	3
II. Estrutura, Estatuto e Mandato	5
III. Funções	4
IV. Processo	4
V. Relatório Anual	8
VI. Dados de Contacto do Provedor do Cliente	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.

I. Enquadramento

- A. O presente Regulamento define as regras que orientam a função do Provedor do Cliente no que respeita à apreciação das reclamações que lhe 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.
- B. Para efeitos do presente Regulamento, entende-se por reclamação, a manifestação de discordância em relação à posição assumida pela Allianz Portugal ou de insatisfação em relação aos serviços por si prestados, bem como qualquer alegação de eventual incumprimento, apresentada por tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados.

Não se incluem no conceito de reclamação a apresentar ao Provedor do Cliente 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.

II. Estrutura, Estatuto e Mandato

- A. O Provedor do Cliente será um cidadão de comprovada reputação profissional, integridade e independência e será nomeado pela Administração da Companhia.
- B. O mandato do Provedor do Cliente tem a duração de um ano automática e sucessivamente renovável por iguais períodos, salvo denúncia prévia nos termos do ponto seguinte.
- C. O mandato pode ser denunciado por qualquer das partes com aviso prévio mínimo de trinta dias sobre o final do prazo, mediante o envio de carta registada com aviso de receção.
- D. A função de Provedor do Cliente não pode ser exercida por pessoa singular que se encontre em qualquer situação de conflito de interesses suscetível de afetar a sua isenção de análise ou decisão, designadamente:
 - 1. Detenção de forma direta ou indireta, pelo próprio, respetivo cônjuge, pessoa a si unida em união de facto, ou parente em linha reta ou no segundo grau da linha colateral, uma participação de, pelo menos, 1% do capital social ou de direito de voto em empresa de seguros ou entidade que com esta se encontre numa relação estreita ou de controlo ou em mediador de seguros;

2. Exercer pelo próprio, respetivo cônjuge, pessoa a si unida em união de facto, ou parente em linha reta ou no segundo grau da linha colateral, função de membro de órgão de administração, gestão, direção ou gerência de empresa de seguros ou entidade que com esta se encontre numa relação estreita ou de controlo ou em mediador de seguros;
 3. Prestar serviços distintos do exercício de funções enquanto provedor do cliente ou existência de um contrato de trabalho ou equiparado com empresa de seguros ou com mediador de seguros;
 4. Exercer uma atividade profissional em sociedade de profissionais, quando esta sociedade de profissionais, os respetivos sócios, associados ou colaboradores, prestem serviços à empresa de seguros em causa ou a entidade que com esta se encontre numa relação estreita ou de controlo.
- E. O Provedor do Cliente não poderá apreciar reclamações que lhe digam diretamente respeito a si ou ao respetivo cônjuge, pessoa a si unida em união de facto, ou parente em linha reta ou no segundo grau da linha colateral, bem como todas as reclamações que entenda, seja porque motivo for, que podem colocar em causa a sua isenção e transparência.
- F. O Provedor do Cliente disporá de um interlocutor privilegiado junto da Allianz Portugal que servirá de ponto centralizador de todas as reclamações, sendo o ponto de contacto entre o Provedor e os serviços internos da Seguradora.
- G. A intervenção do Provedor do Cliente não suspende quaisquer outros prazos judiciais ou de outros tipos de processos.
- H. No decurso do mandato, o Provedor do Cliente cessa as suas funções em caso de:
1. Renúncia
 2. Morte ou impossibilidade física permanente;
 3. Incompatibilidade superveniente;
 4. Por acordo entre as partes;
 5. Resolução devida a incumprimento gravoso e reiterado das obrigações legais e regulamentares inerentes às funções de Provedor do Cliente
- I. A Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões pode determinar a substituição do Provedor, se verificar que este não preenche os requisitos fixados na legislação aplicável e no presente regulamento.

III. Funções e Âmbito

- A. É função do Provedor do Cliente apreciar as reclamações apresentadas pelos tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, nos termos do previsto no presente Regulamento e nas disposições legais e regulamentares aplicáveis.
- C. O Provedor do Cliente atua com plena autonomia na organização e estruturação dos seus serviços, sendo auxiliado por um interlocutor privilegiado no contacto com a Allianz Portugal.
- D. O Provedor do Cliente atua com completa isenção relativamente à Allianz Portugal.
- E. O Provedor do Cliente não tem poderes para revogar ou alterar as decisões da Allianz Portugal, competindo-lhe apenas fazer recomendações, sem carácter vinculativo, aos diferentes departamentos da empresa, dando sempre conhecimento das mesmas ao Comité de Direção, através do responsável do CEO Office.
- F. Para o exercício das suas funções, a Allianz Portugal deverá fornecer ao Provedor do Cliente toda a documentação e informação que este considere necessária para a correta apreciação da reclamação em apreço, por forma a que o Provedor possa exercer as suas funções de forma plena e autónoma.
- G. O Provedor do Cliente goza de plena autonomia quanto à produção de provas, podendo adotar todos os procedimentos adequados às circunstâncias que considere apropriados para instrução processual, desde que não colidam com os direitos ou interesses legítimos das partes envolvidas e respeitem toda a legislação e normativo aplicável.
- H. Cabe ao Provedor do Cliente comunicar à Allianz Portugal as reclamações recebidas e os resultados da respetiva apreciação e fundamentação, incluindo, se for o caso, as recomendações que decida efetuar.
- I. O Provedor do Cliente tem poderes meramente consultivos pelo que a sua apreciação de reclamações não prejudica o direito dos tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, de recorrerem aos tribunais ou a mecanismos de resolução extrajudicial de litígios, incluindo os relativos a litígios transfronteiriços.
- J. Ainda que fora do âmbito da apreciação de uma reclamação em concreto, mas tendo relação com estas, o Provedor goza da possibilidade de requerer à Allianz que lhe forneça os elementos necessários para a formulação de pareceres e recomendações.

IV. Apresentação e Apreciação de Reclamações pelo Provedor

A. Reclamações elegíveis para apreciação pelo Provedor do Cliente

Só são elegíveis para apresentação ao Provedor, e sobre as quais se deverá pronunciar, as reclamações que cumulativamente preenchem os seguintes requisitos:

1. Tenham sido apresentadas à Allianz Portugal pelo reclamante no âmbito do processo de gestão de reclamações e que:
 - Não tenham tido resposta pela Allianz Portugal no prazo máximo de 20 dias úteis contados a partir da data da respetiva receção ou quando, ou, nos casos que revistam especial complexidade, no prazo máximo para 30 dias úteis contados a partir da data da respetiva receção ou
 - Tendo tido uma resposta à reclamação por parte da Allianz, o reclamante discorde do sentido da mesma
2. Sejam uma manifestação de discordância em relação a posição assumida pela Allianz Portugal, ou de insatisfação em relação aos serviços prestados por esta, bem como qualquer alegação de eventual incumprimento;
3. Sejam apresentadas por tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados;

B. Ponto de Receção da Reclamação

As reclamações a apreciar pelo Provedor devem ser dirigidas ao Provedor do Cliente, por uma das seguintes formas:

- Por email para o endereço de correio eletrónico do provedor: provedordocliente@allianz.pt
- Por carta dirigida ao Provedor do Cliente Dr. José Carlos Sereno - Allianz Portugal - Área de Gestão de Reclamações para a Rua Andrade Corvo, 19, 1º - 1069-014, Lisboa

C. Forma de apresentação das Reclamações ao Provedor

As reclamações têm de ser apresentadas por escrito, 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

D. Processo e Prazos de Tratamento das Reclamações

1. Sempre que receba uma reclamação, o Provedor do Cliente deverá contactar os serviços de Gestão de Reclamações da Allianz Portugal, para apurar se a

reclamação em causa já foi ou não apreciada por aquela área, solicitando ainda o envio de todos os elementos necessários, para poder proceder à correta apreciação da reclamação se a mesma tiver lugar;

2. As reclamações rececionadas pelo Provedor devem ser numeradas sequencialmente
3. Caso a reclamação não seja elegível, nos termos do ponto IV A), o Provedor deve desde logo informar o Reclamante desse facto. E no caso da reclamação não ter ainda sido apresentada à Allianz Portugal pelo reclamante no âmbito do processo de gestão de reclamações, o Provedor encaminhará a mesma para o respetivo departamento, sendo disso dado conhecimento ao Reclamante.
4. O Provedor deverá também verificar se a reclamação é admissível para efeitos da sua análise. Não são admissíveis as reclamações que:
 - i. omitam dados essenciais, designadamente quando não se concretize o motivo da reclamação, que inviabilizem a respetiva gestão, os quais não tenham sido corrigidos no prazo de 20 dias úteis a contar do pedido do Provedor para suprir a omissão
 - ii. sejam relativas a matérias da competência exclusiva de órgãos arbitrais ou judiciais ou quando a matéria objeto da reclamação se encontre pendente ou já tenha sido decidida por aquelas instâncias
 - iii. reiterem reclamações já apresentadas pelo mesmo reclamante em relação à mesma questão e que já tenham sido objeto de resposta pelo Provedor;
 - iv. não tenha sido apresentada de boa fé ou o respetivo conteúdo for qualificado como vexatório.
 - v. Sejam manifestamente carecidas de qualquer fundamento
5. Sempre que tenha conhecimento de que a matéria objeto da reclamação se encontra pendente de resolução de litígio por parte de órgãos arbitrais ou judiciais, o provedor pode abster-se de dar continuidade à respetiva apreciação, informando o reclamante desse facto
6. O resultado da apreciação das reclamações pelo Provedor deverá ser comunicado ao reclamante no prazo máximo:
 - de 10 dias, no caso das reclamações não serem elegíveis ou admissíveis;
 - de 30 dias úteis a contar da sua receção pelo Provedor do Cliente, ou
 - de 45 dias úteis em situações de especial complexidade.
7. A comunicação do Provedor com o reclamante é efetuada por escrito, em suporte duradouro acessível ao cliente, preferencialmente digital. A linguagem utilizada deve ser clara, percetível e adequada ao perfil do cliente.
8. Na sua comunicação, o Provedor informa os resultados da apreciação da

reclamação e respetiva fundamentação, incluindo a especificação das disposições legais e contratuais aplicáveis, e transmitindo, se for o caso, as recomendações que decida efetuar à Allianz.

9. A apresentação de reclamações pelos clientes junto do Provedor não acarreta quaisquer custos ou encargos para o reclamante, bem como quaisquer ónus que não sejam efetivamente indispensáveis para o cumprimento dessa função.
10. A Allianz Portugal disponibiliza ao Provedor do Cliente meios eletrónicos para que este possa aceder de forma fácil, direta e em tempo real a toda a documentação e informação relevantes sobre o assunto em análise e prestará através da Gestão de Reclamações todas as informações necessárias através do interlocutor privilegiado, possibilitando o Provedor de efetuar a apreciação adequada da reclamação nos prazos legalmente estabelecidos
11. Sempre que comunica ao Reclamante o resultado da sua apreciação o Provedor do Cliente dará, em simultâneo, conhecimento, à Gestão de Reclamações da Allianz Portugal, da comunicação efetuada e dos resultados da respetiva apreciação e fundamentação, incluindo, se for o caso, as recomendações que decida efetuar.

E. Recomendações

1. O Provedor do Cliente dispõe, nos termos do ponto II E), do direito de efetuar recomendações à Allianz Portugal, em função da apreciação das reclamações que efetuou e, independentemente do teor da apreciação efetuada.
2. As Recomendações são dirigidas por email ao **Responsável máximo do(s) Departamento(s)** envolvidos na Reclamação e das mesmas é dado conhecimento ao Comité de Direção, através do responsável do CEO Office.
3. A Allianz deverá pronunciar-se, no prazo de 20 dias úteis, sobre as recomendações efetuadas pelo Provedor, ainda que não tendo carácter vinculativo, informando quanto ao acolhimento ou não das mesmas, fundamentando os motivos da sua decisão
4. No caso de não acolhimento pela Allianz Portugal da recomendação efetuada pelo Provedor, este informará o reclamante, no prazo de 10 dias úteis, do não acolhimento pela Allianz da recomendação que tenha efetuado, bem como da fundamentação apresentada.

V. Relatório Anual

O Provedor elaborará até 31 de Janeiro de cada ano, dois relatórios de atividades referentes ao ano anterior:

- A. A apresentar à Allianz Portugal, o qual deverá conter:
1. O número total das reclamações recebidas, incluindo-se as reclamações não consideradas elegíveis para apreciação;
 2. Os níveis de serviço verificados na apreciação e resposta às reclamações, incluindo os internos;
 3. As diligências e recomendações efetuadas e comunicadas à Allianz Portugal
 4. Todos os elementos que entenda serem relevantes para a melhoria contínua da qualidade do serviço prestado aos Clientes.
- B. A remeter à ASF e à Allianz, o qual deverá, relativamente a cada recomendação apresentada durante o ano anterior, conter, de forma clara e sucinta, os seguintes elementos:
1. Designação da Allianz Portugal;
 2. Objeto da reclamação;
 3. Recomendação;
 4. Menção do acolhimento ou não de cada recomendação pela Allianz, e respetiva fundamentação.

Caso o provedor não haja emitido qualquer recomendação durante o ano, deve em alternativa, prestar essa informação à ASF.

Estas comunicações são realizadas através do Portal ASF residente em www.asf.com.pt

VI. Confidencialidade e Proteção de Dados

- A. O Provedor do Cliente obriga-se a manter em absoluta e total confidencialidade todas as informações a que tenha tido acesso no âmbito da sua função com exceção de tudo o que for público e de acesso generalizado, bem como o que se mostre necessário ao cumprimento de obrigações legais e regulamentares e de decisões judiciais ou administrativas.
- B. O Provedor do Cliente deverá limitar a divulgação da informação dentro da Allianz Portugal no âmbito estritamente necessário.
- C. O Provedor do Cliente não pode transmitir, utilizar, reproduzir ou divulgar, seja de que forma for, quaisquer dados, incluindo dados pessoais, relativos aos clientes a que venha a ter acesso por força do exercício das funções de Provedor do Cliente, exceto se e na estrita medida do necessário ao cumprimento de obrigações legais e regulamentares e de decisões judiciais ou administrativas.