

Companhia de Seguros Allianz Portugal, S.A.

Provedor do Cliente

Regulamento de
Funcionamento

Consigo de A a Z.

Allianz 

Provedor do Cliente da Companhia de Seguros Allianz Portugal

Regulamento de Funcionamento

Artigo 1º - Objetivo da Função

Com o objetivo de garantir, de forma justa, isenta e eficaz, a maior qualidade nos serviços prestados pela Allianz Portugal perante reclamações ou queixas apresentadas pelos Clientes ou outras entidades, é instituída a função de Provedor do Cliente, dando cumprimento ao previsto no artigo 131º-E do Decreto-Lei 94-B/98 de 17 de Abril e na Norma Regulamentar 10/2009-R de 25 de Junho, do Instituto de Seguros de Portugal.

Artigo 2º - Estrutura, estatuto e mandato

- 2.1. O Provedor do Cliente será um cidadão de comprovada reputação profissional, integridade e independência e será nomeado pelo Conselho de Administração.
- 2.2. O Provedor do Cliente será nomeado por mandatos de duração anual, renováveis por iguais períodos se nenhuma das partes o denunciar com 30 dias de antecedência sobre o final do prazo.
- 2.3. São incompatíveis com as funções de Provedor do Cliente, para além das especificadas no artigo 12º da Norma Regulamentar 10/2009-R do ISP, as seguintes situações:
 - O exercício de quaisquer outras funções em outras Companhias de Seguros;
 - O exercício de funções em empresas de mediação de seguros ou de prestação de serviços de peritagem;
 - O exercício de funções que, por qualquer razão, possam por em causa a independência a que está obrigado como Provedor do Cliente da Allianz Portugal.
- 2.4. O Provedor do Cliente cessa as suas funções no final do mandato, conforme previsto no nº 2.2 anterior, e só poderá cessar a meio de cada mandato nas seguintes situações:
 - Morte ou impossibilidade física permanente;
 - Incompatibilidade superveniente;
 - A pedido expresso do Provedor.
 - Por acordo entre as partes;
 - Incumprimento gravoso e reiterado das obrigações legais e regulamentares.
- 2.5. O Provedor do Cliente tem poderes consultivos e a sua intervenção e as suas decisões em nada afetam o direito de recurso aos Tribunais ou a outros mecanismos de resolução extrajudicial de litígios.
- 2.6. A intervenção do Provedor do Cliente não suspende quaisquer prazos judiciais e as recomendações feitas não poderão ser invocadas em juízo, salvo acordo de ambas as partes.
- 2.7. O Provedor do Cliente disporá de um interlocutor privilegiado junto da Companhia, funcionário da Allianz Portugal que servirá de ponto centralizador de todas as reclamações, ponto de contacto com o provedor e com as entidades de supervisão respetivas.
- 2.8. O Provedor do Cliente disporá de um espaço privado nas instalações da Allianz Portugal, onde poderá deslocar-se e executar as suas funções se assim o entender, sendo assegurada a sua informação contínua de todas as questões que a ele digam respeito pelo interlocutor privilegiado designado pela Companhia.
- 2.9. O Provedor do Cliente tem livre acesso a todos os locais de funcionamento da Empresa, exceto os reservados por razões de segurança técnica.

Artigo 3º - Funções

- 3.1. As funções do Provedor do Cliente abrangem todos os sectores de atividade da Companhia e concretizam-se na apreciação das reclamações de tomadores de seguro, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, relativas a atos ou omissões da Allianz Portugal.
- 3.2. O Provedor do Cliente só deverá pronunciar-se sobre reclamações que já tenham sido abordadas no âmbito do processo de gestão de reclamações da empresa, não estando o reclamante satisfeito com a solução apresentada.
- 3.3. O Provedor do Cliente não tem poderes para revogar ou alterar as decisões da Companhia, cumprindo-lhe apenas fazer recomendações, sem carácter vinculativo, ao Conselho de Administração ou aos diferentes departamentos da empresa.
- 3.4. No exercício das suas funções o Provedor do Cliente tem o direito de exigir da Companhia toda a documentação e informação que considerar necessária para a correta apreciação da reclamação em apreço, podendo nomeadamente solicitar o exame de arquivos, ficheiros e registos informáticos ou de outra natureza.
- 3.5. O Provedor do Cliente tem ainda poderes para fazer sugestões genéricas à Administração, de melhorias que entenda benéficas nos processos da Companhia, sempre que chegue a tais conclusões no âmbito de qualquer apreciação concreta.
- 3.6. O Provedor do Cliente pode ser consultado pelo Conselho de Administração sobre qualquer assunto relacionado com as suas atribuições e competências.

Artigo 4º - Processo

- 4.1. As reclamações a apreciar pelo Provedor do Cliente devem ser enviadas para a Allianz Portugal, pela forma prescrita no ponto 4.5 abaixo, ao cuidado do Provedor do Cliente.
- 4.2. O Provedor do Cliente deverá contactar os serviços da Allianz Portugal, para apurar se a reclamação em causa já foi ou não apreciada pela Gestão de Reclamações da Companhia, como impõe este regulamento.
- 4.3. Caso não tenha sido apreciada, deverá o referido serviço proceder a essa apreciação e dar conhecimento do resultado da mesma ao Provedor do Cliente, que informará o reclamante do envio que fez para os serviços da Companhia, de acordo com o presente Regulamento.
- 4.4. Caso já tenha sido apreciada, deverá o referido Serviço devolver a reclamação ao Provedor, no prazo máximo de 5 dias úteis, acompanhada da posição que a Companhia assumiu sobre a mesma.
- 4.5. As reclamações deverão ser apresentadas por escrito, e deverão conter a identificação do reclamante, a qualidade em que reclama (Tomador, Segurado, Beneficiário ou Terceiro Lesado), a identificação do Contrato de Seguro em causa, bem como a morada ou meio de contacto escrito (endereço de correio eletrónico), para além da explicação clara e fundamentada dos factos que a sustentam.
- 4.6. As reclamações serão sempre merecedoras de apreciação, exceto nas seguintes situações de rejeição liminar:
 - Sejam manifestamente carecidas de qualquer fundamento;
 - Sejam de conteúdo vexatório ou manifestamente caracterizadas de má-fé;
 - Sejam reclamações apresentadas pelo mesmo reclamante e sobre as quais o Provedor do Cliente já se tenha pronunciado;
 - Não estarem abrangidas pelo âmbito das competências do Provedor do Cliente;

- Não respeitarem os requisitos de identificação mínimos descritos no ponto anterior;
 - Não se inserem 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 e eventuais pedidos de informação ou esclarecimento.
- 4.7. Às reclamações que foram liminarmente rejeitadas será dado conhecimento desse facto aos reclamantes no prazo máximo de 5 dias, exceto nas situações em que a falta de elementos de contacto não o permita.
- 4.8. O resultado da apreciação das reclamações aceites deverá ser comunicado por escrito ao reclamante no prazo de 30 dias a contar da sua receção pelo Provedor do Cliente, prorrogando-se esse prazo máximo para 60 dias em situações de especial complexidade.
- 4.9. Nos prazos referidos no número anterior o Provedor do Cliente deverá também comunicar o resultado da sua apreciação à Allianz Portugal, incluindo as suas recomendações sobre a reclamação, caso existam.
- 4.10. A Companhia deverá informar o Provedor do Cliente, no prazo máximo de 20 dias, quanto ao acolhimento ou não das recomendações por ele efetuadas.
- 4.11. O Provedor do Cliente deverá informar o reclamante da decisão da Companhia prevista no número anterior, no prazo máximo de 15 dias a contar da receção da comunicação efetuada pela Allianz Portugal.
- 4.12. A apresentação de reclamações junto do Provedor do Cliente não acarretará para os reclamantes qualquer custo ou encargo para os reclamantes, com exceção dos inerentes ao envio das mesmas.

Artigo 5º - Relatório Anual

- 5.1 O Provedor do Cliente elaborará um Relatório Anual até ao final de 31 de Janeiro de cada ano, que deverá conter a informação referente às reclamações recebidas, às diligências por si efetuadas, às recomendações proferidas e ao seu acolhimento ou não pela Allianz Portugal.
- 5.2 Esse relatório será enviado até à data referida no ponto anterior para a Administração da Allianz Portugal e para o Instituto de Seguros de Portugal.

Artigo 6º - Dados de Contacto

Os elementos de contacto do Provedor do Cliente da Allianz Portugal são:

Provedor do Cliente
Rua Andrade Corvo, nº 19, 1069-014 Lisboa
Provedordocliente@allianz.pt