

## POLITICA DE TRATAMENTO DOS CLIENTES

### Preâmbulo

Para cumprimento do disposto nos Artigos 153.º a 159.º da Lei n.º 147/2015 de 9 de Setembro, e da Norma Regulamentar da Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões n.º 7/2022-R, de 30 de junho, publicada a 30 de Junho de 2022, a AWP P&C, SA, SUCURSAL EM PORTUGAL, adiante designada por ALLIANZ ASSISTANCE, estabelecem e publicam a presente Política de Tratamento no âmbito do seu relacionamento com os Tomadores de Seguros, Segurados, Beneficiários, Terceiros Lesados e todos aqueles que nos contactam.

### Artigo 1.º (Definições)

**ASF:** Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões;

**Clientes:** Os tomadores de seguros, segurados, beneficiários e terceiros lesados, no âmbito da atividade seguradora;

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

**Colaboradores:** Aqueles que tenham com a ALLIANZ ASSISTANCE uma relação de trabalho, estágio, prestação de serviço ou outra equiparável, incluindo os distribuidores de seguros, independentemente da natureza jurídica do vínculo que os liga à ALLIANZ ASSISTANCE e ainda que não prestem serviços exclusivamente a esta e/ ou que lhes tenham sido concedidos poderes de representação da ALLIANZ ASSISTANCE;

**Canais de Distribuição:** Entidades responsáveis pela distribuição e comercialização de produtos de seguro da ALLIANZ ASSISTANCE;

### Artigo 2.º (Âmbito)

1. O presente Regulamento consagra, em reforço ao estipulado no Código de Conduta em vigor na ALLIANZ ASSISTANCE, os princípios adotados, no quadro do seu relacionamento com os Clientes.
2. Os princípios constantes do presente Regulamento refletem a visão e os valores da ALLIANZ ASSISTANCE, traduzindo o comportamento esperado de todos os seus Colaboradores, incluindo os Colaboradores dos Canais de distribuição utilizados e os de todos aqueles que, em nome da ALLIANZ ASSISTANCE, prestem serviços aos Clientes.
3. A ALLIANZ ASSISTANCE divulgará o presente Regulamento internamente e junto dos seus Canais de distribuição com vista ao respeito pelos princípios nele consagrados.
4. Os fornecedores disporão do seu próprio regulamento interno relativo as atividades comerciais que prestam, pelo que, embora a ALLIANZ ASSISTANCE os selecione com base em critérios qualitativos, imparciais e transparentes, sem concessão de privilégios ou favoritismos, consideram-se terceiros para efeitos de cumprimento do presente regulamento.

### Artigo 3.º (Equidade, Diligência e Transparência)

1. Os Colaboradores devem contribuir para que seja assegurado a todos os Clientes um tratamento equitativo, diligente e transparente, em respeito pelos seus direitos.
2. Os Colaboradores devem ainda desenvolver a sua atividade, ao serviço da ALLIANZ ASSISTANCE 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, designadamente, a recolha, tratamento e conservação dos dados;
- Integridade – agindo, em todas as circunstâncias, com retidão e honestidade, abstenendo-se de aceitar de terceiro, fornecedor, distribuidor, 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.

#### **Artigo 4.º**

##### **(Informação e esclarecimento)**

1. 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.
2. As comunicações com os Clientes, 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 e Notas Informativas, Condições Gerais, Folhetos, Brochuras e demais material promocional ou publicitário.

#### **Artigo 5.º**

##### **(Comercialização de produtos de seguro)**

1. As condições negociais oferecidas devem ir ao encontro, na medida do possível, dos requisitos e expectativas dos Clientes. Por exemplo, não devem ser comercializados contratos de seguro com características desajustadas ao perfil e às necessidades dos segurados.
2. Todas as informações prestadas a Clientes devem assentar no seu pleno esclarecimento, tendo em conta as características do interlocutor, a natureza e complexidade da situação e o dever de sigilo.

#### **Artigo 6.º**

##### **(Gestão de Reclamações)**

1. Os Clientes podem apresentar reclamações à ALLIANZ ASSISTANCE ou ao respetivo Provedor, nos termos e através dos meios previstos no respetivo regulamento.
2. A gestão do processo de reclamação não acarreta qualquer custo ou encargo para o reclamante.

#### **Artigo 7.º**

##### **(Dados Pessoais)**

1. O tratamento, efetuado com ou sem meios automatizados, dos dados pessoais dos Clientes, é efetuado em estrita observância do Regulamento Geral de Proteção de Dados, aprovado pelo Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho de 27 de abril de 2016, relativo à proteção das pessoas singulares no que diz respeito ao tratamento de dados pessoais e à livre circulação desses dados, e da Lei n.º 58/2019, de 8 de Agosto, que assegura a sua execução, na ordem jurídica nacional.
2. O Cliente poderá ter acesso à informação que lhe diga respeito, solicitando a sua retificação, apagamento, oposição, limitação do tratamento ou portabilidade dos dados, mediante contacto direto ou por escrito, junto da ALLIANZ ASSISTANCE.
3. Acresce ainda que os Colaboradores da ALLIANZ ASSISTANCE 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.
4. O dever de sigilo cessa apenas nas situações previstas na lei e mantém-se para além da eventual cessação de funções na ALLIANZ ASSISTANCE ou nos Canais de distribuição que com ela trabalham.

5. Informação adicional sobre a Política de Proteção de Dados Pessoais pode ser encontrada em [Tratamento de dados pessoais \(allianz-assistance.pt\)](https://www.allianz-assistance.pt).

#### **Artigo 8.º**

##### **(Prevenção e gestão de conflitos de interesse)**

1. Os Colaboradores devem revelar à ALLIANZ ASSISTANCE, 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 9.º**

##### **(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 Clientes, designadamente em matéria de sinistros e de reclamações.

#### **Artigo 10.º**

##### **(Qualificação adequada)**

A ALLIANZ ASSISTANCE assegura a qualificação adequada dos seus Colaboradores, nomeadamente dos Colaboradores que contactam diretamente com os Clientes, no sentido de garantir a qualidade do atendimento.

#### **Artigo 11.º**

##### **(Política antifraude)**

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

#### **Artigo 12.º**

##### **(Reporte interno da política de tratamento)**

A ALLIANZ ASSISTANCE, 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 13.º**

##### **(Cumprimento da Política de Tratamento)**

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

Versão atualizada em 24 de agosto de 2022