

**PROVEDOR DO CLIENTE DA AWP P&C, SA – SUCURSAL NA HOLANDA  
REGULAMENTO DE FUNCIONAMENTO**

**Preâmbulo**

*As empresas de seguros que exerçam a atividade seguradora em Portugal, em regime de livre prestação de serviços, devem respeitar os princípios gerais e regras de conduta de mercado, designadamente em matéria de política de tratamento dos tomadores de seguros, segurados, subscritores, beneficiários e terceiros lesados, publicidade, acordos entre empresas de seguros, gestão de reclamações e provedor do cliente, em conformidade com as condições constantes dos artigos 153.º a 159.º, por remissão do artigo 241.º da Lei n.º 147/2015, de 9 de setembro, que aprova o regime jurídico de acesso e exercício da atividade seguradora e resseguradora.*

**ARTIGO 1.º  
PROVEDORIA DO CLIENTE**

1. A provedoria do Cliente visa a disponibilização de uma solução de resolução dos conflitos referentes aos contratos de seguro, nos termos e para os efeitos previstos no artigo 158.º do regime jurídico de acesso e exercício da atividade seguradora e resseguradora (RJASR), aprovado pela Lei n.º 147/2015, de 9 de setembro, e, bem assim, nas normas regulamentares aplicáveis, através de um profissional com formação jurídica e comprovado prestígio, idoneidade e independência.
2. O Provedor do Cliente está obrigado a guardar sigilo relativamente aos factos de que tome conhecimento no exercício das suas funções, salvo as exceções previstas na lei.

**ARTIGO 2.º  
ATRIBUIÇÕES E MANDATO**

1. O Provedor do Cliente tem por missão receber e apreciar as reclamações dos tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados por atos ou omissões da AWP P&C, SA – Sucursal na Holanda (doravante ALLIANZ GLOBAL ASSISTANCE).
2. O Provedor do Cliente não tem poderes para revogar, reformar ou converter, ou de qualquer modo alterar as decisões da ALLIANZ GLOBAL ASSISTANCE, competindo-lhe, no âmbito das suas funções formular recomendações sem carácter vinculativo.
3. A apresentação de reclamações pelos tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados junto do Provedor do Cliente não acarreta quaisquer custos ou encargos para o reclamante, bem como quaisquer ónus que não sejam efetivamente indispensáveis para o cumprimento dessa função.
4. O Provedor do Cliente exerce a sua função em mandatos de duração anual, renováveis por iguais períodos, salvo denúncia de cada uma das partes com pré-aviso de 60 dias.
5. O Provedor do Cliente cessa as suas funções no final do mandato, conforme previsto no número anterior, só podendo cessar a meio de cada mandato nas seguintes situações:
  - a) Morte ou impossibilidade física permanente;
  - b) Incompatibilidade superveniente;
  - c) Por acordo entre as Partes;
  - d) Por incumprimento grave e reiterado das suas obrigações;
  - e) Por corrupção.

**ARTIGO 3.º  
ÂMBITO**

1. A atuação do Provedor do Cliente estende-se a todos os ramos de seguro, abrangendo os conflitos relativos aos contratos de seguro celebrados pela ALLIANZ GLOBAL ASSISTANCE, incumbindo-lhe apreciar as reclamações das decisões tomadas no âmbito desses contratos que venham a ser apresentadas por tomadores, segurados, pessoas seguras ou beneficiários dos mesmos, bem como por terceiros lesados.

2. A intervenção do Provedor do Cliente apenas deve ser suscitada posteriormente à intervenção do serviço interno de gestão de reclamações da ALLIANZ GLOBAL ASSISTANCE.
3. A intervenção do Provedor do Cliente não poderá ser suscitada em questões relativamente às quais tenha sido instaurado procedimento judicial ou arbitral.
4. A intervenção do Provedor do Cliente não prejudica o direito de recurso aos tribunais ou a mecanismos de resolução alternativa de litígios, incluindo os relativos a litígios transfronteiriços.

**ARTIGO 4.º**  
**FUNÇÕES**

1. O Provedor do Cliente tem funções meramente consultivas e pode apresentar recomendações à ALLIANZ GLOBAL ASSISTANCE em resultado da apreciação de reclamações.
2. Compete ao Provedor do Cliente:
  - a) Receber e verificar o cumprimento dos pressupostos de apresentação de reclamações ao Provedor do Cliente, nomeadamente os previstos nos artigos 5.º e 6.º;
  - b) Instruir o processo de reclamação e assegurar o diálogo com o reclamante e com a ALLIANZ GLOBAL ASSISTANCE;
  - c) Analisar as reclamações apresentadas;
  - d) Solicitar à ALLIANZ GLOBAL ASSISTANCE as informações que considerar necessárias, bem como a exibição de documentos que reputar convenientes;
  - e) Proceder a todas as averiguações que considere necessárias ou convenientes, podendo adotar, em matéria de recolha e produção de provas, todos os procedimentos razoáveis;
  - f) Efetuar as comunicações a que está obrigado nos termos da lei e regulamentação em vigor;
  - g) Formular, quando assim o entenda, recomendações, tendo em conta o teor das respetivas reclamações;
  - h) Elaborar os relatórios anuais previstos na lei e nos regulamentos.
3. O Provedor do Cliente pode ser consultado pela ALLIANZ GLOBAL ASSISTANCE sobre qualquer assunto relacionado com as suas atribuições e competências.

**ARTIGO 5.º**  
**RECLAMAÇÕES ELEGÍVEIS**

1. São consideradas elegíveis para efeitos de apreciação pelo Provedor do Cliente as reclamações contra a ALLIANZ GLOBAL ASSISTANCE, apresentadas pelos respetivos tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados relativamente às quais não tenha sido instaurado procedimento judicial ou arbitral e:
  - a) Não tenha sido dada resposta pela ALLIANZ GLOBAL ASSISTANCE, no prazo máximo de 20 dias, ou de 30 dias nos casos que revistam especial complexidade, contados a partir da data da respetiva receção, ou;
  - b) Tendo sido dada resposta nesse prazo, o reclamante discorde do sentido da mesma.
2. Não integram o conceito de reclamação as declarações respeitantes ao processo de negociação contratual, as comunicações inerentes ao processo de regularização de sinistros e eventuais pedidos de informação ou esclarecimento.

**ARTIGO 6.º**  
**REQUISITOS DAS RECLAMAÇÕES**

1. As reclamações a apreciar pelo Provedor do Cliente devem ser formuladas por escrito, utilizando para o efeito quaisquer dos contactos previstos no artigo 15.º, e devem conter os seguintes elementos:
  - a) Nome completo do reclamante e, caso aplicável, da pessoa que o represente;
  - b) Qualidade do reclamante, designadamente de tomador de seguro, segurado, beneficiário ou terceiro lesado ou de pessoa que o represente;
  - c) Dados de contacto do reclamante e, se aplicável, da pessoa que o represente;
  - d) Número de documento de identificação do reclamante;
  - e) Descrição dos factos que motivaram a reclamação, com identificação dos intervenientes e da data em que os factos ocorreram, exceto se for manifestamente impossível;
  - f) Data da reclamação.
2. As reclamações que sejam porventura entregues diretamente ao Provedor do Cliente devem ser por este encaminhadas para a ALLIANZ GLOBAL ASSISTANCE para efeitos do disposto nos nºs 3 e 4.
3. Cabe à ALLIANZ GLOBAL ASSISTANCE, uma vez recebida a reclamação efetuar a triagem da mesma, verificando se a mesma já foi objeto de apreciação pelo serviço interno de gestão de reclamações.

4. Caso a reclamação ainda não tenha sido objeto da apreciação prevista no número anterior será encaminhada para o respetivo serviço. Caso já o tenha sido, a ALLIANZ GLOBAL ASSISTANCE reencaminha a reclamação para o Provedor do Cliente acompanhada, se for o caso, da posição que sobre a mesma assumiu e respetiva fundamentação.

**ARTIGO 7.º**

### **RECUSA DE ADMISSÃO DE RECLAMAÇÃO E ARQUIVAMENTO DA RECLAMAÇÃO**

1. O Provedor do Cliente deverá recusar a reclamação sempre que:
  - a) Sejam omitidos dados essenciais que inviabilizem a respetiva gestão e que não tenham sido corrigidos apesar de o reclamante ter sido convidado a supri-los;
  - 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) Esta reitera reclamações que sejam apresentadas pelo mesmo reclamante em relação à mesma matéria e que já tenham sido objeto de resposta pelo Provedor do Cliente;
  - d) A reclamação não tiver sido apresentada de boa-fé ou o respetivo conteúdo for qualificado como vexatório.
2. Sempre que a reclamação apresentada não inclua os elementos necessários para efeitos da respetiva gestão, o Provedor do Cliente dará conhecimento desse facto ao reclamante, convidando-o a suprir a omissão.
3. Das reclamações liminarmente rejeitadas pelo Provedor do Cliente ou que sejam encaminhadas para os serviços de gestão de reclamações da ALLIANZ GLOBAL ASSISTANCE será dado conhecimento aos reclamantes.
4. Sem prejuízo das informações e comunicações previstas no artigo 11.º, só pode ser mandada arquivar uma reclamação quando:
  - a) Não seja da competência do Provedor do Cliente, nomeadamente por ser estranha à atividade seguradora;
  - b) Passada a fase da apreciação preliminar, o Provedor do Cliente conclua que não existem elementos bastantes para ser adotado qualquer procedimento;
  - c) Se verifiquem os pressupostos da não admissão.

### **ARTIGO 8.º INCOMPATIBILIDADES**

São incompatíveis com as funções de Provedor do Cliente, para além das especificadas na lei e regulamentação em vigor, as seguintes situações:

- a) O exercício de funções em qualquer outro Segurador;
- b) O exercício de funções em mediadores de seguros ou de prestação de serviços de peritagem;
- c) O exercício de funções que, por qualquer razão, possam pôr em causa a independência a que está obrigado enquanto Provedor do Cliente da ALLIANZ GLOBAL ASSISTANCE.

### **ARTIGO 9.º IMPEDIMENTOS**

O Provedor do Cliente não pode apreciar reclamações relativamente às quais:

- a) Tenham direta ou indiretamente um interesse que lhe permitisse ser reclamante;
- b) Seja reclamante o seu cônjuge ou algum seu parente ou afim, em linha reta ou no segundo grau da linha colateral, ou quando alguma destas pessoas tenha na reclamação um interesse que lhe permita figurar nela como reclamante;
- c) Seja reclamante por si ou como representante de outra pessoa;
- d) Tenha tido intervenção na situação objeto da reclamação em qualquer outra qualidade.

### **ARTIGO 10.º PROCESSO**

1. O Provedor do Cliente deverá ter em vista, na apreciação de reclamações recebidas, o princípio da celeridade, procurando encontrar soluções consensuais justas ou equitativas.
2. O Provedor do Cliente não está vinculado a quaisquer formalismos em matéria de organização dos processos ou da produção de provas, podendo adotar todos os procedimentos ajustados às circunstâncias que considere apropriados para instrução processual desde que não colidam com os direitos ou interesses legítimos das partes envolvidas.
3. No âmbito das diligências probatórias, o Provedor do Cliente poderá consultar a informação e documentação existente na ALLIANZ GLOBAL ASSISTANCE, diretamente relacionados com as reclamações apresentadas, bem como a qualquer outra documentação relevante para a apreciação das mesmas, com respeito pelos princípios da confidencialidade e da proteção de dados pessoais e sempre em estreita articulação com o interlocutor designado pela ALLIANZ GLOBAL ASSISTANCE, devendo esta assegurar as condições necessárias ao efetivo cumprimento dos respetivos deveres pelo Provedor do Cliente.
4. O Provedor do Cliente pode desenvolver diligências que considere adequadas, com vista ao melhor conhecimento dos casos.
5. A intervenção do Provedor do Cliente não suspende o decurso de quaisquer prazos, nomeadamente os do recurso contencioso.

### **ARTIGO 11.º PRAZOS MÁXIMOS DAS INFORMAÇÕES E COMUNICAÇÕES**

1. O Provedor do Cliente comunica à ALLIANZ GLOBAL ASSISTANCE qualquer reclamação que reúna os requisitos previstos no artigo 6.º e que lhe tenha sido dirigida diretamente, no prazo máximo de 5 dias.
2. A ALLIANZ GLOBAL ASSISTANCE quando receba diretamente, ou através do Provedor do Cliente, uma reclamação que deva ser apreciada por este deverá, consoante o caso, e no prazo máximo de 5 dias, encaminhar a mesma para o Provedor do Cliente ou

responder a este, fazendo acompanhar essa comunicação da sua posição e da respetiva fundamentação sobre a reclamação em causa.

3. O Provedor do Cliente comunica ao reclamante, em papel ou qualquer outro suporte duradouro acessível ao último, no prazo máximo de 30 dias contados a partir da data da respetiva receção, os resultados da apreciação da reclamação e respetiva fundamentação, incluindo, se for o caso, as recomendações que decida efetuar, podendo aquele prazo, em casos de excecional complexidade, ser alargado para 45 dias.

4. O Provedor do Cliente comunica, igualmente, à ALLIANZ GLOBAL ASSISTANCE, no prazo referido no número anterior, os resultados da apreciação da reclamação e respetiva fundamentação.

5. Nos casos em que a apreciação da reclamação feita pelo Provedor do Cliente seja total ou parcialmente favorável ao reclamante, a ALLIANZ GLOBAL ASSISTANCE comunica ao Provedor do Cliente, no prazo máximo de 20 dias contados a partir da data da respetiva receção, se aceita acolher o resultado da apreciação efetuada.

6. O Provedor do Cliente informa o reclamante, no prazo máximo de 5 dias, em papel ou qualquer outro suporte duradouro acessível ao último, qual a posição da ALLIANZ GLOBAL ASSISTANCE transmitida nos termos do número anterior.

#### **ARTIGO 12.º**

##### **RECOMENDAÇÕES**

1. Cabe ao Provedor do Cliente efetuar as recomendações à ALLIANZ GLOBAL ASSISTANCE que venham a ser consideradas necessárias, no prazo referido no n.º 3 do artigo 11.º.

2. As recomendações não têm carácter vinculativo.

3. A ALLIANZ GLOBAL ASSISTANCE informará o Provedor do Cliente do acolhimento ou não das recomendações por ele efetuadas, no prazo máximo de 20 (vinte) dias contados a partir da data da respetiva receção.

4. As recomendações do Provedor do Cliente serão publicitadas no sítio da Internet da ALLIANZ GLOBAL ASSISTANCE, disponível em [www.allianz-assistance.pt](http://www.allianz-assistance.pt), acompanhadas da informação desta sobre o acolhimento ou não das mesmas.

5. O Provedor do Cliente informa o reclamante, no prazo máximo de 5 dias, em papel ou qualquer outro suporte duradouro acessível ao último, do não acolhimento pela ALLIANZ GLOBAL ASSISTANCE de recomendação que tenha efetuado.

#### **ARTIGO 13.º**

##### **RELACIONAMENTO COM ALLIANZ GLOBAL ASSISTANCE**

1. A ALLIANZ GLOBAL ASSISTANCE nomeará junto do Provedor do Cliente um interlocutor único a quem caberá estabelecer todas as ligações entre Provedor do Cliente e ALLIANZ GLOBAL ASSISTANCE.

2. O interlocutor único deve fornecer ao Provedor do Cliente todas as informações e documentos relativos à reclamação apresentada que seja solicitada e facilitar os contactos com outros serviços ou colaboradores da ALLIANZ GLOBAL ASSISTANCE, se necessários.

3. As comunicações entre o Provedor do Cliente e a ALLIANZ GLOBAL ASSISTANCE fazem-se preferencialmente através de correio eletrónico ou por qualquer outro meio do qual fique registo duradouro.

#### **ARTIGO 14.º**

##### **RELATÓRIO ANUAL**

1. O Provedor do Cliente efetuará a divulgação anual das suas atividades, através de um relatório contendo a designação da ALLIANZ GLOBAL ASSISTANCE, o objeto das recomendações, as recomendações proferidas, bem como a menção do acolhimento ou não das recomendações pela ALLIANZ GLOBAL ASSISTANCE.

2. Este relatório será enviado à ALLIANZ GLOBAL ASSISTANCE e à Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões (ASF), até ao final de janeiro de cada ano.

3. Caso o Provedor do Cliente não haja emitido qualquer recomendação durante o ano, deve prestar essa informação à Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões (ASF).

#### **ARTIGO 15.º**

##### **CONTACTOS**

Os elementos para contacto com o Provedor do Cliente são os seguintes:

**Morada:**

**ALLIANZ GLOBAL ASSISTANCE**

**Provedor do Cliente**

**Av. do Brasil, 56 – 3.º piso**

**1700-073 Lisboa**

**E-mail:**

[provedor.cliente@allianz-assistance.pt](mailto:provedor.cliente@allianz-assistance.pt)

Versão atualizada em 22 de abril de 2020