



# Provedor do Cliente

## **Informação geral sobre a gestão de reclamação**

### **A – Provedor do Cliente**

Nos termos e para os efeitos previstos no artigo 158º do regime jurídico de acesso e exercício da atividade seguradora e resseguradora, aprovado pela Lei 147/2015, de 9 de setembro, e nas normas regulamentares aplicáveis, a Euler Hermes SA – Sucursal em Portugal designou como Provedor do Cliente a advogada

Dra. Leonor Costa Freitas

Rua Carlos Alberto da Mota Pinto nº 17 3º B

1070-313 Lisboa

Tel.: +351 21 312 15 50

Fax: +351 21 312 15 51

E-mail: provedordocliente@allianz-trade.pt

### **B - Reclamações ao Provedor do Cliente**

1. São elegíveis para efeitos de apreciação pelo Provedor do Cliente as reclamações relativamente às quais:

a) Não tenha sido dada resposta pela Euler Hermes SA – Sucursal em Portugal no prazo máximo de 20 dias úteis, ou de 30 dias úteis 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; e

c) Não tenha sido instaurado procedimento judicial ou arbitral.

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.

3. As reclamações a apreciar pelo Provedor do Cliente devem ser preferencialmente enviadas para o endereço de correio eletrónico acima indicado, podendo igualmente ser apresentadas na Euler Hermes SA – Sucursal em Portugal em Lisboa ou na sua delegação no Porto, dirigidas ao Provedor do Cliente.

4. As reclamações devem ser formuladas por escrito, utilizando preferencialmente o formulário disponibilizado para o efeito e conter os seguintes elementos:

#### **Euler Hermes SA**

Avenue des Arts, 56, B-1000 Bruxelas, Bélgica  
Capital Social Eur. 229.390.287  
Inscrita no Banque Carrefour des Enterprises  
com o número 0403.248.596  
TVA BE 0403.248.596

#### Euler Hermes SA - Sucursal em Portugal

Av. da Liberdade, n.º 249, 6.º Piso  
1250-143 Lisboa  
Matriculada na C.R.C. de Lisboa sob o número  
único de matrícula e identificação fiscal  
980880297

#### Contactos:

info.pt@allianz-trade.com  
Tel. +351 217 913 700

[www.allianz-trade.pt](http://www.allianz-trade.pt)



- a) Nome completo do reclamante e, caso aplicável, da pessoa que o represente (neste caso, acompanhada do instrumento de representação);
- 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) Identificação da Euler Hermes SA – Sucursal em Portugal como empresa de seguros reclamada;
- f) Descrição dos factos que motivaram a reclamação, com identificação dos intervenientes e da data em que os factos ocorreram, exceto se for manifestamente impossível;
- g) Data da reclamação.

Na falta de um dos elementos indicados, o Provedor do Cliente enviará comunicação ao reclamante dando conhecimento da falta e a convidá-lo a completar a reclamação, informando que o respetivo tratamento apenas terá início se e quando forem incluídos os elementos em falta.

5. A não admissão de reclamações por parte do Provedor do Cliente pode ocorrer quando:

- a) Sejam omitidos dados essenciais que inviabilizem a respetiva gestão, que não tenham sido corrigidos no prazo de 20 dias úteis a contar da comunicação enviada ao reclamante para o efeito;
- b) Se pretenda apresentar uma reclamação relativamente a matéria que seja da competência exclusiva dos tribunais arbitrais ou judiciais ou quando a matéria objeto da reclamação se encontre pendente ou já tenha sido decidida por aquelas instâncias;
- c) Reiterem reclamações que sejam apresentadas pelo mesmo reclamante em relação à mesma questão e que já tenham sido objeto de resposta pela empresa de seguros;
- d) A reclamação não tiver sido apresentada de boa-fé ou o respetivo conteúdo for qualificado como vexatório.

6. O Provedor do Cliente comunica ao reclamante, em linguagem clara, por escrito ou por outro meio de comunicação de que fique registo em suporte duradouro, preferencialmente digital, no prazo máximo de 30 dias úteis, os resultados da apreciação da reclamação e respetiva fundamentação, podendo aquele prazo, em casos de excepcional complexidade, ser alargado para 45 dias úteis.

7. O Provedor do Cliente comunica, igualmente, à Euler Hermes SA – Sucursal em Portugal no prazo referido no número anterior, os resultados da apreciação da reclamação e respetiva fundamentação, incluindo, se for o caso, as recomendações que decida efetuar.

8. Nos casos em que a apreciação da reclamação feita pelo Provedor do Cliente seja total ou parcialmente favorável ao reclamante, a Euler Hermes SA – Sucursal em Portugal comunica ao Provedor do Cliente, no prazo máximo de 20 dias úteis dias contado da receção dessa apreciação, se aceita ou não acolher o respetivo resultado.

9. Nos casos em que a apreciação da reclamação feita pelo Provedor do Cliente seja total ou parcialmente favorável ao reclamante e a Euler Hermes SA – Sucursal em Portugal não aceite a recomendação, o Provedor do Cliente informa o reclamante, por escrito ou por outro meio de comunicação de que fique registo em suporte duradouro, da não aceitação da recomendação pela Euler Hermes SA – Sucursal em Portugal e da fundamentação por esta apresentada.

10. 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, nem ónus que não sejam efetivamente necessários para o cumprimento

**Euler Hermes SA**

Avenue des Arts, 56, B-1000 Bruxelas, Bélgica  
 Capital Social Eur. 229.390.287  
 Inscrita no Banque Carrefour des Enterprises  
 com o número 0403.248.596  
 TVA BE 0403.248.596

**Euler Hermes SA - Sucursal em Portugal**

Av. da Liberdade, n.º 249, 6.º Piso  
 1250-143 Lisboa  
 Matriculada na C.R.C. de Lisboa sob o número  
 único de matrícula e identificação fiscal  
 980880297

**Contactos:**

info.pt@allianz-trade.com  
 Tel. +351 217 913 700

[www.allianz-trade.pt](http://www.allianz-trade.pt)



**Allianz  
Trade**

dessa função.

11. As recomendações do Provedor do Cliente são publicadas no sítio da Euler Hermes SA – Sucursal em Portugal na internet e são conservadas por um período mínimo de três anos.

#### **Regulamento de Funcionamento Aplicável ao Provedor do Cliente**

##### **Artigo 1.º**

###### **Definições**

1. Para efeitos do presente regulamento, consideram-se:

- a) «Cientes» os tomadores de seguros, segurados, beneficiários e terceiros lesados, no âmbito da atividade da Euler Hermes SA – Sucursal em Portugal, incluindo cessionários do direito à indemnização e entidades risco;
- b) «Reclamação» manifestação de discordância em relação a posição assumida por empresa de seguros ou de insatisfação em relação aos serviços prestados por esta, bem como qualquer alegação de eventual incumprimento, apresentada por clientes;

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 bem como eventuais pedidos de informação ou esclarecimento.

c) «Recomendação», a orientação emitida pelo provedor do cliente que resulte de uma análise dos procedimentos e decisões da Euler Hermes SA – Sucursal em Portugal e que, consequentemente, preveja alguma medida corretiva ou que vise ajustar um ou mais dos procedimentos implementados pela mesma;

d) «Sistema de Gestão de Reclamações» modelo organizacional adotado pela Euler Hermes SA – Sucursal em Portugal para a instituição da função autónoma responsável pela Gestão e Tratamento de Reclamações assegurando aos reclamantes total acessibilidade.

##### **Artigo 2.º**

###### **Provedor do Cliente da Euler Hermes SA – Sucursal em Portugal**

1. A Euler Hermes SA – Sucursal em Portugal, designa pelo prazo de um ano, renovável a Dra. Leonor Costa Freitas, com domicílio profissional no Edifício Amoreiras Square, Rua Carlos Alberto da Mota Pinto, N° 17 – 3º B 1070-313 Lisboa, como Provedor do Cliente da Euler Hermes SA – Sucursal em Portugal, nos termos e para os efeitos previstos no artigo 158º do Regime Jurídico de Acesso e Exercício da Atividade Seguradora e Resseguradora aprovado pela Lei nº 147/2015, de 9 de setembro, e regulamentação aplicável.

2. São publicitados no "site" da Euler Hermes SA – Sucursal em Portugal a identidade e os contactos do Provedor do Cliente.

3. O Provedor do Cliente tem a competência e idoneidade necessárias ao desempenho da função e é independente.

4. O Provedor do Cliente é obrigado a guardar sigilo relativamente aos factos de que tome conhecimento no exercício das suas funções, salvo as exceções previstas na lei, mantendo-se esta obrigação mesmo depois do termo do exercício dessas funções.

5. A Euler Hermes SA – Sucursal em Portugal disponibiliza ao Provedor do Cliente as condições e informações necessárias ao bom exercício das respetivas funções.

##### **Artigo 3.º**

###### **Atribuições**

1. O Provedor do Cliente recebe e aprecia as reclamações dos clientes por atos ou omissões da Euler Hermes SA – Sucursal em Portugal que tenham já sido apreciados pela mesma no âmbito de reclamação apresentada através do Sistema de Gestão de Reclamações sem resposta

###### **Euler Hermes SA**

Avenue des Arts, 56, B-1000 Bruxelas, Bélgica  
Capital Social Eur. 229.390.287  
Inscrita no Banque Carrefour des Enterprises  
com o número 0403.248.596  
TVA BE 0403.248.596

###### **Euler Hermes SA - Sucursal em Portugal**

Av. da Liberdade, n.º 249, 6.º Piso  
1250-143 Lisboa  
Matriculada na C.R.C. de Lisboa sob o número  
único de matrícula e identificação fiscal  
980880297

###### **Contactos:**

info.pt@allianz-trade.com  
Tel. +351 217 913 700

[www.allianz-trade.pt](http://www.allianz-trade.pt)



**Allianz  
Trade**

favorável.

2. O Provedor do Cliente não tem quaisquer poderes para revogar, reformar ou converter, ou de qualquer modo alterar as decisões da Euler Hermes SA – Sucursal em Portugal, competindo-lhe, no âmbito das suas funções, formular recomendações sem carácter vinculativo.
3. A apresentação de reclamações pelos clientes junto do Provedor do Cliente não acarreta quaisquer custos ou encargos para o reclamante, nem quaisquer ónus que não sejam efetivamente necessários para o cumprimento dessa função.

#### **Artigo 4.º**

##### **Âmbito**

1. A atuação do Provedor do Cliente abrange todos os ramos de seguro em que a Euler Hermes SA – Sucursal em Portugal exerce a sua atividade.
2. A intervenção do Provedor do Cliente apenas pode ser suscitada depois de esgotadas todas as vias internas de resolução do litígio colocadas à disposição do reclamante pela Euler Hermes SA – Sucursal em Portugal.
3. A intervenção do Provedor do Cliente não pode ser solicitada em questões relativamente às quais tenha sido instaurado procedimento judicial ou arbitral.

#### **Artigo 5.º**

##### **Funções**

1. O Provedor do Cliente tem funções meramente consultivas e pode apresentar recomendações à Euler Hermes SA – Sucursal em Portugal em resultado da apreciação das reclamações que lhe sejam apresentadas.
2. Compete ao Provedor do Cliente:
  - a) Receber e verificar o cumprimento dos pressupostos de apresentação de reclamações ao Provedor do Cliente em conformidade com o previsto nos artigos 6º e 7º;
  - b) Instruir o processo de reclamação e assegurar o diálogo com o reclamante e com a Euler Hermes SA – Sucursal em Portugal;
  - c) Analisar as reclamações apresentadas;
  - d) Solicitar à Euler Hermes SA – Sucursal em Portugal 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
  - 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.

#### **Artigo 6.º**

##### **Reclamações elegíveis**

1. São consideradas elegíveis para efeitos de apreciação pelo Provedor do Cliente as reclamações contra a Euler Hermes SA – Sucursal em Portugal, apresentadas pelos clientes relativamente às quais:
  - a) Não tenha sido dada resposta pela Euler Hermes SA – Sucursal em Portugal no prazo máximo de 20 dias úteis, ou de 30 dias úteis 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; e
  - c) Não tenha sido instaurado procedimento judicial ou arbitral.

##### **Euler Hermes SA**

Avenue des Arts, 56, B-1000 Bruxelas, Bélgica  
 Capital Social Eur. 229.390.287  
 Inscrita no Banque Carrefour des Enterprises  
 com o número 0403.248.596  
 TVA BE 0403.248.596

##### **Euler Hermes SA - Sucursal em Portugal**

Av. da Liberdade, n.º 249, 6.º Piso  
 1250-143 Lisboa  
 Matriculada na C.R.C. de Lisboa sob o número  
 único de matrícula e identificação fiscal  
 980880297

##### **Contactos:**

info.pt@allianz-trade.com  
 Tel. +351 217 913 700

[www.allianz-trade.pt](http://www.allianz-trade.pt)



**Allianz  
Trade**

## **Artigo 7.º**

### **Requisitos das reclamações**

1. As reclamações têm de ser formuladas por escrito, utilizando preferencialmente o formulário especificamente disponibilizado para o efeito no "site" da Euler Hermes SA – Sucursal em Portugal, enviadas por correio, ou correio eletrónico para o endereço do Provedor do Cliente, indicado no referido "site", e devem conter os seguintes elementos:
  - a) Nome completo do reclamante e, caso aplicável, da pessoa que o represente (neste caso deverá ser apresentado o instrumento de representação);
  - 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) Identificação da Euler Hermes SA – Sucursal em Portugal como empresa de seguros reclamada;
  - f) Descrição dos factos que motivaram a reclamação, com identificação dos intervenientes e da data em que os factos ocorreram, exceto se for manifestamente impossível;
  - g) Data da reclamação.

2. As reclamações a apreciar pelo Provedor do Cliente poderão também ser apresentadas na Euler Hermes SA – Sucursal em Portugal em Lisboa ou na delegação desta, dirigidas ao Provedor do Cliente, aplicando-se lhes igualmente os requisitos previstos no número anterior.

3. As reclamações que sejam enviadas diretamente ao Provedor do Cliente para o endereço de correio eletrónico constante do "site" da Euler Hermes SA – Sucursal em Portugal são, em simultâneo, recebidas pelos serviços desta última. As que sejam recebidas por outra via são encaminhadas pelo

Provedor do Cliente para a Euler Hermes SA – Sucursal em Portugal para efeitos do disposto nos nº 4 e 5 deste artigo.

4. Cabe à Euler Hermes SA – Sucursal em Portugal verificar se a reclamação recebida foi previamente apresentada ao seu Sistema de Gestão de Reclamações ou se, relativamente a ela, foi instaurado qualquer procedimento judicial ou arbitral.

5. Caso a reclamação ainda não tenha sido apresentada ao Sistema de Gestão de Reclamações, será encaminhada para apreciação no âmbito deste Sistema, dando a Euler Hermes SA – Sucursal em Portugal conhecimento do facto ao Provedor do Cliente. Caso já o tenha sido, a Euler Hermes SA – Sucursal em Portugal confirma a elegibilidade da mesma para apreciação pelo Provedor do Cliente e remete-a para este último, acompanhada da posição que sobre mesma a Euler Hermes SA – Sucursal em Portugal assumiu e respetiva fundamentação.

## **Artigo 8.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 dos tribunais arbitrais ou judiciais ou quando a matéria objeto da reclamação já tenha sido resolvida por aquelas instâncias;
  - c) Reitere 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.

### **Euler Hermes SA**

Avenue des Arts, 56, B-1000 Bruxelas, Bélgica  
 Capital Social Eur. 229.390.287  
 Inscrita no Banque Carrefour des Enterprises  
 com o número 0403.248.596  
 TVA BE 0403.248.596

### **Euler Hermes SA - Sucursal em Portugal**

Av. da Liberdade, n.º 249, 6.º Piso  
 1250-143 Lisboa  
 Matriculada na C.R.C. de Lisboa sob o número  
 único de matrícula e identificação fiscal  
 980880297

### **Contactos:**

info.pt@allianz-trade.com  
 Tel. +351 217 913 700

[www.allianz-trade.pt](http://www.allianz-trade.pt)



**Allianz  
Trade**

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. Será dado conhecimento pelo Provedor do Cliente ao reclamante das reclamações liminarmente rejeitadas pelo Provedor do Cliente ou que sejam encaminhadas para o Sistema de Gestão de Reclamações da Euler Hermes SA – Sucursal em Portugal.
4. Sem prejuízo das informações e comunicações previstas no artigo 11º, só pode ser arquivada 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 conclua que não existem elementos bastantes para ser adotado qualquer procedimento;
  - c) Se verifiquem os pressupostos da não admissão.

#### **Artigo 9.º**

##### **Impedimentos**

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

- a) Tenha 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 terá em vista, na apreciação de reclamações recebidas, 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. A reclamação apenas se considerará recebida para efeitos de contagem de prazos depois de corretamente instruída
4. No âmbito das diligências probatórias, o Provedor do Cliente poderá consultar elementos constantes dos processos e documentação existente na Euler Hermes SA – Sucursal em Portugal, diretamente relacionados com as reclamações apresentadas, bem como qualquer outra documentação relevante para a apreciação das mesmas, com respeito pelos princípios da proteção de dados pessoais e sigilo profissional, bancário e segurador, sempre em estreita articulação com o Departamento Jurídico e Compliance, designado como interlocutor do Provedor do Cliente pela Euler Hermes SA – Sucursal em Portugal.
5. A intervenção do Provedor do Cliente não suspende o decurso de quaisquer prazos, nomeadamente os do recurso contencioso.
6. A apreciação efetuada pelo Provedor do Cliente nos casos concretos não poderá ser invocada em juízo, salvo acordo prévio das partes.

#### **Artigo 11.º**

##### **Prazos máximos das informações e comunicações**

1. Quando a reclamação não for enviada através do formulário ou do endereço de correio eletrónico constante do "site" da Euler Hermes SA – Sucursal em Portugal, o Provedor do Cliente comunica à Euler Hermes SA – Sucursal em Portugal qualquer reclamação que reúna os requisitos previstos no artigo 7º nº 1 que lhe tenha sido dirigida diretamente, no prazo máximo de 5 dias.
2. A Euler Hermes SA – Sucursal em Portugal deverá, no prazo máximo de 5 dias, encaminhar para o Provedor do Cliente qualquer reclamação

##### **Euler Hermes SA**

Avenue des Arts, 56, B-1000 Bruxelas, Bélgica  
 Capital Social Eur. 229.390.287  
 Inscrita no Banque Carrefour des Enterprises  
 com o número 0403.248.596  
 TVA BE 0403.248.596

##### **Euler Hermes SA - Sucursal em Portugal**

Av. da Liberdade, n.º 249, 6.º Piso  
 1250-143 Lisboa  
 Matriculada na C.R.C. de Lisboa sob o número  
 único de matrícula e identificação fiscal  
 980880297

##### **Contactos:**

info.pt@allianz-trade.com  
 Tel. +351 217 913 700

[www.allianz-trade.pt](http://www.allianz-trade.pt)



**Allianz  
Trade**

recebida, que lhe seja dirigida, se este não a tiver já recebido através do respetivo endereço de correio eletrónico, fazendo acompanhar essa comunicação da sua posição e da respetiva fundamentação sobre a reclamação em causa.

3. O Provedor do Cliente comunica ao reclamante, por escrito ou por outro meio de comunicação de que fique registo em suporte duradouro, preferencialmente por e-mail, no prazo máximo de 30 dias úteis, os resultados da apreciação da reclamação e respetiva fundamentação, podendo aquele prazo, em casos de excepcional complexidade, ser alargado para 45 dias úteis.

4. O Provedor do Cliente comunica, igualmente, à Euler Hermes SA – Sucursal em Portugal no prazo referido no número anterior, os resultados da apreciação da reclamação.

5. Nos casos em que a apreciação da reclamação feita pelo Provedor do Cliente seja total ou parcialmente favorável ao reclamante, a Euler Hermes SA – Sucursal em Portugal comunica ao Provedor do Cliente, no prazo máximo de 20 dias úteis, se aceita acolher o resultado da apreciação efetuada.

6. O Provedor do Cliente informa o reclamante do não acolhimento por parte da Euler Hermes SA – Sucursal em Portugal da recomendação que tenha efetuado, no prazo máximo de 5 dias úteis, por escrito, incluindo a fundamentação apresentada pela Companhia reclamada.

#### **Artigo 11.<sup>º</sup>**

##### **Recomendações**

1. Cabe ao Provedor do Cliente efetuar as recomendações à Euler Hermes SA – Sucursal em Portugal que venham a ser consideradas necessárias.

2. As recomendações devem ser dirigidas à Comissão Executiva do Conselho de Administração da Euler Hermes SA – Sucursal em Portugal e não têm carácter vinculativo.

3. A Euler Hermes SA – Sucursal em Portugal informará o Provedor do Cliente do acolhimento ou não das recomendações por ele efetuadas, no prazo máximo de 20 dias úteis contados a partir da data da respetiva receção.

4. As recomendações do Provedor do Cliente serão publicitadas no “site” da Euler Hermes SA – Sucursal em Portugal, acompanhadas de informação sobre o acolhimento ou não da mesma pela Euler Hermes SA – Sucursal em Portugal, em conformidade com o estabelecido no artigo 16º da Norma Regulamentar 7/2022-R.

5. As recomendações do Provedor do Cliente serão objeto de reporte pontual à ASF, nos termos previstos no artigo 33º, nº 2, al. a) da Norma Regulamentar nº 8/2016-R, após a sua divulgação, em princípio até ao final do mês de fevereiro.

#### **Artigo 12.<sup>º</sup>**

##### **Relacionamento com a Euler Hermes SA – Sucursal em Portugal**

1. A Euler Hermes SA – Sucursal em Portugal nomeia como interlocutor do Provedor do Cliente o Departamento Jurídico e Compliance, com acompanhamento por parte do Sistema de Gestão de Reclamações.

2. O interlocutor do Provedor do Cliente encaminha para o Provedor todas as informações e documentos relativos à reclamação apresentada e facilita os contactos com outros serviços ou colaboradores da Euler Hermes SA – Sucursal em Portugal, se necessários.

#### **Artigo 13.<sup>º</sup>**

##### **Relatório Anual**

1. O Provedor do Cliente efetuará a divulgação anual das suas atividades, através de um relatório contendo a indicação das reclamações recebidas, as diligências efetuadas e as recomendações proferidas, bem como a menção da sua adoção, ou não, pela Euler Hermes SA – Sucursal em Portugal, em conformidade com o previsto no artigo 28º da Norma Regulamentar nº 7/2022-R da ASF.

2. Este relatório será apresentado à Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões e à Euler Hermes SA – Sucursal em Portugal

##### **Euler Hermes SA**

Avenue des Arts, 56, B-1000 Bruxelas, Bélgica  
Capital Social Eur. 229.390.287  
Inscrita no Banque Carrefour des Enterprises  
com o número 0403.248.596  
TVA BE 0403.248.596

##### **Euler Hermes SA - Sucursal em Portugal**

Av. da Liberdade, n.º 249, 6.º Piso  
1250-143 Lisboa  
Matriculada na C.R.C. de Lisboa sob o número  
único de matrícula e identificação fiscal  
980880297

##### **Contactos:**

info.pt@allianz-trade.com  
Tel. +351 217 913 700

[www.allianz-trade.pt](http://www.allianz-trade.pt)