



# Política de tratamento dos Clientes

Através do presente documento são definidos os princípios e as bases em que assenta a política de relacionamento da Euler Hermes SA – Sucursal em Portugal com os seus Clientes. Os princípios constantes do presente documento, que concretizam a visão e os valores da Euler Hermes SA – Sucursal em Portugal, devem estar refletidos no comportamento de todos os seus Colaboradores, incluindo os Colaboradores dos canais distribuição utilizados e os de todos aqueles que, em nome da Euler Hermes SA – Sucursal em Portugal, prestem serviços aos seus Clientes ou entrem em relação com entidades risco, daqui por diante designados Colaboradores. Para efeitos da presente Política, consideram-se «Clientes» os tomadores de seguros, segurados, beneficiários e terceiros interessados.

## **1. Equidade, diligência e transparência**

Os Colaboradores da Euler Hermes SA – Sucursal em Portugal, incluindo os Colaboradores dos canais de distribuição utilizados e os de todos aqueles que, em nome da Euler Hermes SA – Sucursal em Portugal, prestem serviços aos Tomadores de Seguros, Segurados ou Beneficiários ou entrem em relação com entidades risco ou terceiros interessados, daqui por diante designados Colaboradores, devem assegurar que os Tomadores de Seguros, Segurados e Beneficiários, Entidades Risco e Terceiros interessados são tratados segundo as regras e técnicas aplicáveis em cada caso, de forma equitativa, com diligência e transparência, e respeito pelos respetivos direitos e pelos princípios constantes no Código de Conduta da Euler Hermes SA – Sucursal em Portugal.

## **2. Informação e esclarecimento**

Os Colaboradores devem, no exercício das suas funções, assegurar o tratamento adequado das necessidades de informação e de esclarecimento dos Clientes, atendendo ao respetivo perfil, exigências e à natureza e complexidade da situação.

A prestação das informações legalmente previstas deve ser efetuada de modo correto e pormenorizado com o esclarecimento adequado à tomada de uma decisão informada

## **3. Sigilo**

No relacionamento com os Tomadores de Seguros, Beneficiários, Entidades Risco e Terceiros interessados, os Colaboradores da Euler Hermes SA – Sucursal em Portugal assegurarão o estrito cumprimento dos deveres de sigilo que, legal e contratualmente, impendem sobre a Companhia e sobre todos os seus colaboradores.

## **4. Gestão de reclamações**

Os Clientes podem apresentar reclamações à Euler Hermes SA – Sucursal em Portugal com recurso para o Provedor do Cliente ou para a ASF, nos termos e através dos meios previstos no Regulamento de Funcionamento da Gestão de Reclamações, sendo que a informação relevante sobre a

Página 1 de 3

### **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)



Gestão de Reclamações pode ser consultada no "site" da Euler Hermes SA – Sucursal em Portugal em [www.allianz-trade.pt](http://www.allianz-trade.pt).

A apresentação de reclamação não acarreta qualquer custo ou encargo para o reclamante.

## **5. Dados pessoais**

A Euler Hermes SA – Sucursal em Portugal é a entidade legal que, individualmente ou em conjunto com outras que a auxiliam na prestação dos serviços inerentes à sua atividade, determina as finalidades e os meios de tratamento de dados pessoais de Colaboradores, Segurados, Potenciais Clientes de Segurados, Tomadores do Seguro, Potenciais Tomadores do Seguro e Potenciais Segurados e de Mediadores e é quem se encontra obrigada, por lei, a garantir a implementação de políticas, processos e procedimentos para salvaguardar esses dados e os direitos dos titulares, conforme definido pelas leis e regulamentos de proteção de dados pessoais aplicáveis e ainda na Política de Privacidade da Euler Hermes SA – Sucursal em Portugal, acessível em [www.allianz-trade.pt](http://www.allianz-trade.pt), onde se enuncia que categorias de dados pessoais recolhemos, como e por que razão o fazemos, para que tipo de utilização e por quanto tempo. Também explicamos como é que o Titular dos Dados Pessoais pode aceder, corrigir ou opor-se ao tratamento dos seus dados, na medida do legalmente permitido.

## **6. Prevenção e gestão de conflitos de interesse**

Os colaboradores devem atuar em conformidade com os interesses dos Clientes, de forma honesta, correta e profissional e revelar à Euler Hermes SA – Sucursal em Portugal todas as situações que possam gerar conflitos de interesses, abstendo-se de intervir em tais situações.

Considera-se existir conflitos de interesse sempre que os colaboradores, seus cônjuges, parentes ou afins em 1º grau, ou ainda sociedades ou outros entes coletivos em que direta ou indiretamente uns ou outros participem, sejam direta ou indiretamente interessados na situação ou no processo em curso

## **7. Celeridade e eficiência**

Os colaboradores devem desempenhar as funções ou tarefas que lhes caibam com rigor e qualidade, designadamente com vista a uma gestão célere e eficiente dos processos relativos a sinistros e reclamações.

## **8. Qualificação adequada e idoneidade**

A Euler Hermes SA – Sucursal em Portugal assegura a qualificação e o aperfeiçoamento profissional contínuo dos seus Colaboradores, nomeadamente dos que contactam diretamente com os Clientes e Entidades Risco, no sentido de garantir a qualidade do atendimento, presencial e não presencial. A Euler Hermes SA – Sucursal em Portugal assegura ainda que as pessoas diretamente envolvidas na atividade de distribuição de seguros cumprem requisitos de qualificação adequada e de idoneidade nos termos legalmente previstos.

## **9. Política antifraude**

A Euler Hermes SA – Sucursal em Portugal adota uma política de prevenção, deteção e reporte de práticas de fraude ao seguro, e presta aos Clientes e Entidades Risco, quando solicitado, a informação genérica que sobre a mesma considerar relevante.

A Euler Hermes SA – Sucursal em Portugal pode cooperar com outras Empresas de Seguros, nomeadamente no seio da Associação Portuguesa de Seguradores, com vista à prevenção, deteção ou reporte de suspeitas de fraude.

### **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)



## **10. Reporte interno da política de tratamento**

A monitorização do cumprimento da política de tratamento e o respetivo reporte serão efetuados no âmbito dos sistemas de gestão de risco e controlo interno da Euler Hermes SA – Sucursal em Portugal.

## **11. Cumprimento da política de tratamento**

A Euler Hermes SA – Sucursal em Portugal assegura a necessária divulgação e explicitação das regras contidas no presente documento, de modo a garantir o seu 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)