



# Regulamento de funcionamento da gestão de reclamações

**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](mailto:info.pt@allianz-trade.com)  
Tel. +351 217 913 700

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



## 1. Introdução e Definições

### 1.1. Introdução

De acordo com o quadro legal e regulamentar em vigor, nomeadamente o artigo 157.º do Regime Jurídico de Acesso e Exercício da Atividade Seguradora e Resseguradora, aprovado pela Lei n.º 147/2015, de 9 de setembro e a Norma Regulamentar n.º 7/2022-R de 7 de junho, a Euler Hermes SA – Sucursal em Portugal mantém em vigor regulamentação interna que visa a operacionalização da resposta às exigências legal e regulamentarmente estabelecidas em matéria de Gestão de Reclamações, assegurando a recolha, o tratamento e a análise dos dados relativos à gestão dessas reclamações, quer para efeitos de reporte, quer para consideração na atividade operacional da Euler Hermes SA – Sucursal em Portugal.

O presente Regulamento de Funcionamento da Gestão de Reclamações dos Clientes tem por objetivo divulgar o modelo organizacional adotado pela Euler Hermes SA – Sucursal em Portugal para a gestão de reclamações, incluindo os procedimentos e circuitos internos aplicáveis, os dados de contacto para efeitos de apresentação e acompanhamento das reclamações, assim como os prazos aplicáveis.

### 1.2. Definições

No âmbito da gestão de reclamações e nos termos da regulamentação em vigor, são consideradas as seguintes definições:

«**Clientes**» os tomadores de seguros, segurados, beneficiários e terceiros lesados, no âmbito da atividade seguradora, incluindo cessionários do direito à indemnização e entidades risco.

«**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 e que tenha dado entrada através dos pontos de receção do Sistema de Gestão de Reclamações ou dos Livros de Reclamações.

**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.

«**Sistema de Gestão de Reclamações - SGR**» modelo organizacional adotado pela Euler Hermes SA – Sucursal em Portugal para a instituição da função autónoma responsável pela Gestão e Tratamento de Reclamações.

## 2. Princípios gerais aplicáveis à gestão de reclamações

A Euler Hermes SA – Sucursal em Portugal gere os processos relativos às reclamações apresentadas através do Sistema de Gestão de Reclamações, que, nos termos da regulamentação em vigor, assegura as atribuições da Função Autónoma Responsável pela Gestão de Reclamações, atuando como ponto centralizado de receção e resposta das reclamações e as comunicações com os reclamantes.

A gestão de reclamações não acarreta quaisquer custos ou encargos para o reclamante, nem ónus que não sejam necessários para o cumprimento dessa função e é efetuada por colaboradores idóneos com qualificação profissional adequada.

O Sistema de Gestão de Reclamações da Euler Hermes SA – Sucursal em Portugal garante que situações suscetíveis de configurar conflitos de interesse são convenientemente prevenidas, identificadas e geridas. É assegurada a colaboração dos departamentos envolvidos na disponibilização da informação necessária ao exercício da função de gestão de reclamações.

O tratamento de reclamações efetuado pela Euler Hermes SA – Sucursal em Portugal não prejudica o direito de recurso aos tribunais ou a mecanismos de resolução extrajudicial de litígios.

O Sistema de Gestão de Reclamações da Euler Hermes SA – Sucursal em Portugal integra as reclamações formuladas nos Livros de Reclamações em formato físico e eletrónico, nos termos fixados na lei e respetiva regulamentação.

Nos termos das normas regulamentares aplicáveis, a Euler Hermes SA – Sucursal em Portugal designou um Provedor do Cliente com o qual mantém o dever de colaboração.

#### Euler Hermes SA

Avenue des Arts, 56, B-1000 Bruxelas, Bélgica  
Capital Social Eur. 229.390.287  
Inscrita no Banque Carrefour des Entreprises  
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)



### 3. Tratamento de Reclamações no âmbito do Sistema de Gestão de Reclamações

#### A – Ponto de receção das reclamações

SISTEMA DE GESTÃO DE RECLAMAÇÕES  
Departamento de Marketing e Comunicação  
Euler Hermes SA – Sucursal em Portugal

#### B - Ponto de resposta às reclamações

SISTEMA DE GESTÃO DE RECLAMAÇÕES  
Departamento de Marketing e Comunicação  
Euler Hermes SA – Sucursal em Portugal

#### C – Requisitos mínimos das reclamações

Tendo presente a definição de reclamação que consta do ponto 1.2 acima, bem como o disposto no artigo 11.º da Norma Regulamentar n.º 7/2022-R de 7 de junho, são tratadas ao abrigo do Sistema de Gestão de Reclamações apenas as reclamações completas apresentadas no **ponto de receção** definido e que não sejam liminarmente recusadas.

##### 1 - Forma

As reclamações devem ser efetuadas **por escrito**, por **correio eletrónico** para o endereço [reclamacoes@allianz-trade.pt](mailto:reclamacoes@allianz-trade.pt), nos **Livros de Reclamações Físico ou Eletrónico** ou por **carta endereçada ao cuidado do Sistema de Gestão de Reclamações** para a morada Av. da Liberdade, n.º 249, 6.º Piso, 1250-143 Lisboa.

##### 2 - Conteúdo

As reclamações devem conter as informações relevantes para a respetiva gestão, incluindo, pelo menos:

- Nome completo do reclamante e, designadamente quando o reclamante seja pessoa coletiva, da pessoa que o representa e qualidade em que atua;
- Referência à qualidade do reclamante, (tomador de seguro, segurado, beneficiário, entidade risco ou terceiro interessado);
- Dados de contacto do reclamante e, caso aplicável, da pessoa que o representa;
- Número de documento de identificação do reclamante;
- Descrição dos factos que motivaram a reclamação, com identificação dos intervenientes e da data em que os factos ocorreram, exceto se for manifestamente impossível;
- Data e local da reclamação.

Na falta de um dos elementos indicados, o SGR 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.

**Serão liminarmente recusadas as reclamações apresentadas quando:**

- Sejam omitidos dados essenciais que inviabilizem a respetiva gestão, que não tenham sido corrigidos no prazo de 20 dias úteis a contar da comunicação para o efeito;
- Se pretenda apresentar uma reclamação relativamente a matéria que seja da competência exclusiva de tribunais arbitrais ou judiciais ou quando a matéria objeto da reclamação se encontre pendente ou já tenha sido decidida por aquelas instâncias;
- 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;
- 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 Entreprises  
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](mailto:info.pt@allianz-trade.com)  
Tel. +351 217 913 700

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



### 3 – Custos

Não são devidas pelos reclamantes à Euler Hermes SA – Sucursal em Portugal quaisquer quantias decorrentes da gestão de reclamações.

#### D – Contactos para efeitos de apresentação e acompanhamento das reclamações

##### Por Carta

##### Sistema de gestão de reclamações

Euler Hermes SA – Sucursal em Portugal  
Av. da Liberdade, n.º 249, 6.º piso

##### Correio eletrónico

[reclamacoes@allianz-trade.pt](mailto:reclamacoes@allianz-trade.pt)

### E – Prazos

**A observar pela Euler Hermes SA – Sucursal em Portugal**

**Até 5 dias úteis** a contar da data da receção da reclamação completa para:

- Acusar a receção da reclamação;
- Não admitir a reclamação;
- Convidar a suprir omissão.

**20 dias úteis** a contar da data da receção da reclamação completa para:

- Resposta sobre o resultado da apreciação da reclamação.

As comunicações são efetuadas em suporte duradouro, sendo utilizados preferencialmente documentos eletrónicos e o e-mail.

**A observar pelo reclamante**

**20 dias úteis** a contar da data da comunicação para o efeito

- Para corrigir dados essenciais à viabilização da gestão da reclamação.

#### Euler Hermes SA

Avenue des Arts, 56, B-1000 Bruxelas, Bélgica  
Capital Social Eur. 229.390.287  
Inscrita no Banque Carrefour des Entreprises  
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](mailto:info.pt@allianz-trade.com)  
Tel. +351 217 913 700

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



#### Prazo de Conservação

As reclamações bem como toda a documentação relacionada, são conservadas pelo prazo de 5 (cinco) anos contados desde a data da respetiva receção e, independentemente desse prazo, durante a pendência de processos judiciais que lhes sejam associados.

#### **F – Procedimentos e Circuitos internos aplicáveis a gestão de reclamações**

- 1) Receção da «Reclamação»;
- 2) Registo, numeração e classificação da elegibilidade da «Reclamação»;
- 3) Envio de comunicação ao reclamante, acusando a receção da «Reclamação» e informando que a mesma vai ser sujeita a tratamento, convidando a completar a «Reclamação» (se faltarem elementos) ou rejeitando a «Reclamação» quando ela não preencher as condições para ser aceite;
- 4) Análise e preparação da resposta à reclamação, com envolvimento do ou dos Departamentos encarregues do assunto visado na reclamação;
- 5) Envio da resposta ao reclamante, acautelando o prazo definido para o efeito;
- 6) Registo do envio da resposta;
- 7) Arquivo da documentação.

#### **G – Definição da informação a que os reclamantes podem aceder e respetivas condições de acesso**

Os reclamantes podem aceder à seguinte informação:

- Reclamação recebida pela Euler Hermes SA – Sucursal em Portugal;
- Data de receção da reclamação no SGR;
- Outras comunicações escritas efetuadas pelo reclamante à Euler Hermes SA – Sucursal em Portugal no âmbito do tratamento da reclamação;
- Resposta à reclamação;
- Outras comunicações escritas enviadas pelo SGR ao reclamante no âmbito do tratamento da reclamação.

O acesso pelo reclamante à informação acima indicada é efetuado através dos contactos indicados no Ponto D, identificando a reclamação relativamente à qual se solicita a informação.

No caso de o reclamante ser uma pessoa coletiva, a comunicação deve ser subscrita pelos seus legais representantes ou por procurador com poderes para o efeito.

#### **H – Vias de Recurso**

Caso a resposta obtida através do Sistema de Gestão de Reclamações não satisfaça, do ponto de vista do reclamante, os termos da reclamação apresentada, pode apresentar a reclamação junto de Provedor do Cliente ou da ASF.

#### **I - Proteção de Dados Pessoais**

Os dados pessoais recolhidos no âmbito do tratamento reclamações são tratados em conformidade com o disposto do Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados, aprovado pelo Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de abril de 2016. Consulte [aqui](#) a Política de Privacidade da 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 Entreprises  
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](mailto:info.pt@allianz-trade.com)  
Tel. +351 217 913 700

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