

CÓDIGO DE CONDUTA COMERCIAL

1 Preâmbulo

O Grupo Allianz baseia-se na confiança e na opinião que nossos clientes, acionistas, colaboradores e o público em geral têm com relação à sua performance e integridade. Tal confiança depende essencialmente da conduta e capacidade dos nossos colaboradores e demais membros da sua cadeia de valor, bem como no desejo de gerar valor para nossos clientes, acionistas e para o próprio Grupo Allianz.

2 Escopo

O Código de Conduta Comercial é aplicável à Allianz e aos Corretores com quem ela mantém relacionamento.

3 Objetivos

O Código de Conduta Comercial oferece diretrizes simples e determinantes, fornecendo informações necessárias para a criação de negócios sustentáveis. Os corretores são a primeira fonte de contato da Allianz para milhões de clientes. Nesse sentido o Grupo Allianz criou este código como forma de estabelecer regras e princípios de conduta vislumbrando uma relação sustentável e de sucesso. A aceitação aos termos expostos neste código é condição obrigatória para aceitação do cadastro de corretores em nossos sistemas.

4 Identificação e Representação

Antes de iniciar o processo de venda o corretor deve identificar-se de forma adequada e profissional. O corretor também deve estar em conformidade com sua habilitação técnico-profissional e o registro profissional, conforme Resolução CNSP no 45/00, além da Lei nº 4.594/64, que regula a profissão de corretor de seguros, o Decreto-Lei nº 73/66, o Decreto nº 60.459/67 e demais disposições legais aplicáveis em vigor e em legislação posterior, tornando-o apto à comercialização de seguros e representação da Allianz. O corretor deve buscar capacitação constante, para que possa dar orientação buscando proteger os interesses e necessidades dos clientes.

5 Direitos do Cliente

O Grupo Allianz não mede esforços para estar em conformidade com as regulamentações tanto do mercado segurador como as que buscam o direito de nossos clientes. O Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/90) é nossa premissa básica para criação, manutenção e comercialização dos nossos produtos, bem como o atendimento aos nossos clientes a qualquer momento. Produtos de Seguros possuem características que não são comuns à maioria dos clientes, desta forma a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços é fundamental na oferta e venda dos produtos de seguros. A informação e demonstração dos produtos ofertados também devem ser precisas e completas, em particular no que se refere a preço, prazo, condições de pagamento, coberturas, objetivo, riscos envolvidos, garantias, abrangência das coberturas, exclusões e restrições, inclusive situações de perdas de direito. O consumidor deve sempre ser orientado pelo corretor a realizar o pagamento do prêmio do seguro por meio da rede bancária. Tanto o corretor como a Allianz devem estar disponíveis para quaisquer dúvidas ou preocupações antes e depois da venda do seguro. O corretor deve fornecer ou orientar o consumidor como acessar o site da Allianz para obter as condições aplicáveis ao seguro em que esteja interessado em contratar ou que tenha contratado. A Allianz deve garantir ao consumidor a disponibilização de canais regulares de atendimento, capazes de oferecer informações relativas aos seus produtos e serviços e o acesso à Ouvidoria para casos de dúvidas ou solução de controvérsias não resolvidas pelos canais regulares de atendimento. Os corretores não devem utilizar práticas enganosas ou que se caracterizem como fraude, métodos comerciais abusivos ou desleais, entre outros atos, que possam trazer algum impacto negativo à imagem da Allianz junto aos clientes e ao Mercado Segurador.

6 Conflitos de interesses

Corretores não devem induzir o cliente a adquirir bens ou serviços com base na perspectiva de obtenção de descontos no preço ou aquisição de outros benefícios vinculados à indicação de outros clientes. Atentar para os casos de relação de parentesco ou de relacionamento próximo com colaboradores da Allianz, para que tal relação não interfira ou comprometa o interesse do cliente representado pelo Corretor. Eventuais conflitos deverão ser comunicados à Allianz o mais breve possível. Reforçamos que venda sustentável é a venda que atende os interesses de todas as partes envolvidas, ou seja, “Allianz, Corretor e Cliente”. Corretores só devem apresentar características e finalidades relacionadas ao produto que tenham sido estipuladas pela Allianz. Em hipótese alguma os corretores podem ofertar ou prometer algo que não poderá ser cumprido posteriormente. O interesse dos clientes deve sempre vir em primeiro lugar. Com relação à oferta e ao recebimento de presentes/brindes, deve-se ter cuidado especial com o contexto envolvido, ou seja, qual o real interesse na oferta ou recebimento destes, para que não ocorram situações de conflito de interesses e conseqüentemente situações de desconforto ou constrangimento, tampouco necessidade de retribuição. É proibido aceitar ou exercer emprego de pessoa jurídica de Direito Público; manter relação de emprego ou de direção com Sociedade Seguradora conforme previsto na legislação em vigor (Decreto-Lei no 73/66, artigo 125).

7 Opiniões pessoais

O conteúdo apresentado neste Código de Conduta Comercial reflete os princípios do Grupo Allianz perante suas partes interessadas, e deve ser atendido em sua totalidade, portanto: Não é permitido divulgar testemunhos ou endossos que não tenham sido autorizados ou que sejam falsos, obsoletos ou de outro modo não aplicáveis, não relacionados com o que está sendo oferecido ou, de qualquer forma, passíveis de dar uma ideia errônea ou enganosa ao Cliente;

Somente é permitido utilizar folhetos e documentação aprovados pela Allianz.

8 Comparações

A Allianz busca desenvolvimento constante de todo o conteúdo necessário para apresentar o produto e prover a informação adequada ao cliente. A Allianz respeita todos os seus concorrentes e, por isso, não incentiva nenhum tipo de argumento de venda comparativo ou que possa transparecer qualquer tipo de agressão à imagem/reputação dos seus concorrentes;

Nas negociações/apresentações/argumentações, evite o uso de comparações que possam vir a dar impressão diferente da realidade ou sejam incompatíveis com as regras de concorrência leal. Pontos de comparação não devem ser selecionados de maneira desleal e devem ser baseados em fatos que possam vir a ser comprovados. A Allianz não possui nenhum interesse em denegrir outras empresas ou produtos diretamente ou por alusão.

9 Confidencialidade e Sigilo das informações

As informações confidenciais referentes aos clientes com quem nos relacionamos comercialmente não devem ser reveladas entre colegas e terceiros, a menos que eles tenham necessidade das mesmas para realização das suas atividades profissionais;

Tanto a Allianz quanto os corretores se comprometem a não utilizar indevidamente o conhecimento obtido através de seu contato pessoal em seu próprio benefício. Todas as informações recebidas durante a relação profissional devem ser mantidas em sigilo, conforme previsto na Lei nº 9.279/96, artigo 195 (Crimes de Concorrência Desleal). De acordo com o Código de Defesa do Consumidor o corretor deverá manter contatos pessoais ou telefônicos em horários adequados, de modo a evitar intrusão na vida particular das pessoas. Especial atenção no momento da oferta e demonstração dos produtos, devendo-se interromper imediatamente a apresentação no momento em que essa seja solicitada pelo cliente.

10 Lavagem de dinheiro

O Grupo Allianz e os corretores com quem mantém relacionamento estão sujeitos ao cumprimento das obrigações previstas na Circular Susep nº 445/12 e Instrução Normativa ANS nº 117/05, que dispõem sobre os controles internos específicos para a prevenção e combate dos crimes de “lavagem” ou ocultação de bens, direitos e valores, previstos na Lei nº 9.613/98 alterada pela Lei 12.683/12.

11 Anticorrupção

O Grupo Allianz é aderente às regulamentações locais e internacionais que tratam sobre anticorrupção e antissuborno, cujas premissas básicas são: proibição à oferta, aceitação ao pagamento ou autorização de Subornos ou qualquer outra forma de Corrupção, independentemente se ocorrida no setor privado ou público, por pessoas ligadas a governos locais e estrangeiros. A Allianz também exige transparência e integridade em todas as suas negociações comerciais para evitar qualquer vantagem imprópria ou o aparecimento de condutas questionáveis por parte dos corretores que representam as pessoas ou empresas com quem a Allianz poderá manter negócios.

12 Sanções e Embargos

A Allianz atende as diretrizes de que tratam as Sanções e Embargos, impostas pela União Europeia e Estados Unidos contra Países como Irã e Síria, salvo exceções descritas nos Regulamentos Internacionais 961/2010 e Resolução nº 36/2012. Não obstante, todos os negócios ligados com a Síria, bem como com o Irã, Sudão, Mianmar permanecem sujeitos à aprovação prévia pelo gestor da área de Compliance da Allianz, ao passo que relações com a Coreia do Norte são terminantemente proibidas.

13 Garantias e Serviços atrelados aos Produtos Comercializados

Termos de garantia, detalhes e limitações de serviços, nome e endereço do contato comercial e da Allianz, bem como todos os telefones, endereços eletrônicos e demais meios de comunicação a serviço do cliente, devem ser claramente especificados por ocasião do pedido ou nos impressos relacionados ao produto.

14 Termo de Aceitação ao Código de Conduta

O Termo de aceitação ao Código de Conduta Comercial abaixo deverá ser entregue juntamente com o presente conteúdo do Código de Conduta Comercial aos corretores no momento do cadastramento do novo parceiro. Esse termo deverá ser rubricado, assinado e arquivado com o restante da documentação do corretor.

TERMO DE ACEITAÇÃO AO CÓDIGO DE CONDUTA COMERCIAL

O compromisso da **Allianz** com a transparência e a integridade em suas relações é constante, razão pela qual desenvolvemos o Código de Conduta Comercial.

O Código de Conduta Comercial oferece diretrizes simples e determinantes, fornecendo informações necessárias para a criação de negócios sustentáveis.

Pelo presente termo, declaro estar ciente e ter pleno conhecimento dos procedimentos mínimos de conduta exigidos pela **Allianz** descritos no Código Comercial de Conduta e, portanto, qualquer infração às regras ou situações similares que exponham negativamente a **Allianz** ou seus clientes caracterizará o imediato descredenciamento, além das punições aplicáveis, de acordo com as leis e normativos a que está sujeito.

São Paulo, _____ de _____ de 20 ____

Nome:

CPF/CNPJ: