

POLÍTICA DE TRATAMENTO DOS TOMADORES DE SEGUROS

Sumário: Define a política de tratamento dos tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, estabelecida pelo art. 131-C do Decreto-Lei 94-B/98, de 17 de Abril, introduzido pelo Decreto-Lei 2/2009, de 5 de Janeiro, e pelos arts. 4 e 5 da Norma 10/2009-R, de 25 de Junho, do Instituto de Seguros de Portugal.

Emitentes: Millenniumbcp Ageas Grupo Segurador e suas empresas subsidiárias.

Índice

1. Âmbito de aplicação	2
2. Tratamento equitativo, diligente e transparente	2
3. Tratamento adequado das necessidades de informação e de esclarecimento.....	2
4. Prestação de informação.....	3
5. Tratamento adequado dos dados pessoais.....	3
6. Prevenção e gestão de conflitos de interesses.....	3
7. Gestão célere e eficiente dos processos.....	3
8. Qualificação adequada dos colaboradores.....	3
9. Definição do conteúdo mínimo da informação no âmbito da política anti-fraude	3
10. Mecanismos de reporte interno e monitorização do cumprimento da política de tratamento	4
11. Comunicação da política de tratamento	4
12. Articulação com outros regulamentos internos	4
13. Entrada em vigor.....	4

1. ÂMBITO DE APLICAÇÃO

A política aprovada pelo presente regulamento aplica-se a todas as seguradoras da Millenniumbcp Ageas e todos os canais de distribuição utilizados, aos quais são extensíveis os princípios, regras e procedimentos adoptados no quadro do relacionamento com os tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados.

2. TRATAMENTO EQUITATIVO, DILIGENTE E TRANSPARENTE

As diferentes unidades orgânicas devem prosseguir o tratamento equitativo, diligente e transparente dos tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, concorrendo para a sua satisfação, imprimir esforços de modo a assegurar o atendimento justo e atempado das suas reclamações e ainda diligenciar a organização dos arquivos de documentação por forma a garantir o seu fácil manuseamento e identificação, de acordo com as necessidades do exercício das funções de auditoria, interna ou externa, e a observância das disposições legais e regulamentares em vigor.

No exercício das suas funções, os colaboradores deverão pautar o seu desempenho pelos mais elevados padrões de integridade e honestidade pessoais, cumprindo todas as disposições legais e regulamentares em vigor aplicáveis às actividades a que se encontram adstritos, bem como todas as normas de deontologia profissional previstas nos Códigos de Conduta que sujeitam a actividade financeira em geral e a seguradora e de gestão de fundos de pensões em particular.

Os colaboradores, em geral, e os membros do Conselho de Administração e da Comissão Executiva, bem como as pessoas que exercem cargos de direcção, de chefia, ou similares, em particular, devem proceder com a diligência de um gestor criterioso e prudente, de acordo com os princípios da gestão de riscos e da segurança das operações, privilegiando o estrito interesse dos tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados.

3. TRATAMENTO ADEQUADO DAS NECESSIDADES DE INFORMAÇÃO E DE ESCLARECIMENTO

As necessidades de informação e de esclarecimento dos tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados serão devidamente tidas em consideração, atendendo, designadamente, ao respectivo perfil e à natureza e complexidade da situação.

Na medida em que a complexidade da cobertura e o montante do prémio a pagar ou do capital seguro o justifiquem e, bem assim, o meio de contratação o permita, antes da celebração do contrato, deve ser esclarecido o tomador do seguro acerca de que modalidades de seguro, entre as que estejam em venda activa, são convenientes para a concreta cobertura pretendida.

No cumprimento desta obrigação devem, não só ser respondidos todos os pedidos de esclarecimento efectuados pelo tomador do seguro, bem como chamar a atenção deste para o âmbito da cobertura proposta, nomeadamente exclusões, períodos de carência e regime da cessação do contrato por vontade do segurador, e ainda, nos casos de sucessão ou modificação de contratos, para os riscos de ruptura de garantia.

Quando seja proposta a cobertura de diferentes tipos de risco, devem ser prestados esclarecimentos pormenorizados sobre a relação entre as diferentes coberturas.

O previsto nos parágrafos anteriores não é aplicável aos contratos relativos a grandes riscos ou em cuja negociação ou celebração intervenha mediador de seguros, sem prejuízo dos deveres específicos que sobre este impendem nos termos do regime jurídico de acesso e de exercício da actividade de mediação de seguros.

4. PRESTAÇÃO DE INFORMAÇÃO

A prestação de informação, obrigatória ou facultativa, aos tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, é efectuada com observância rigorosa do princípio de legalidade, em particular das disposições legais aplicáveis e das normas regulamentares estabelecidas pelo Instituto de Seguros de Portugal.

A publicidade sobre as empresas ou sobre as suas actividades ou produtos é promovida tendo em conta a disciplina legal que lhe é aplicável, sendo, nas acções de publicidade ou de marketing atendidos os interesses do consumidor e respeitados os princípios de veracidade, da objectividade, da clareza e da oportunidade.

5. TRATAMENTO ADEQUADO DOS DADOS PESSOAIS

Tendo em conta a legislação sobre protecção de dados pessoais, o tratamento, efectuado com ou sem meios automatizados, dos dados pessoais dos tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, rege-se pelas normas de segurança e de confidencialidade, de carácter técnico e organizativo, adequadas ao risco que o tratamento dos dados apresenta, nomeadamente as relativas ao acesso não permitido.

6. PREVENÇÃO E GESTÃO DE CONFLITOS DE INTERESSES

Devem ser empreendidos os esforços necessários para evitar a emergência de conflitos de interesses, designadamente no âmbito da gestão de reclamações.

Quando não for possível obstar à ocorrência dos conflitos, devem aqueles ser resolvidos de maneira equitativa, sem privilegiar qualquer dos clientes em particular.

7. GESTÃO CÉLERE E EFICIENTE DOS PROCESSOS

As unidades orgânicas deverão adoptar procedimentos e actuações que garantam a gestão célere dos processos relativos a tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, designadamente em matéria de sinistros e de reclamações.

Os princípios gerais de gestão de reclamações são estabelecidos em regulamento interno autónomo.

8. QUALIFICAÇÃO ADEQUADA DOS COLABORADORES

É da responsabilidade do Conselho de Administração, da Comissão Executiva e das hierarquias promover a qualificação adequada dos colaboradores, em especial os que contactam directamente com os tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, no sentido de assegurar a qualidade do atendimento, presencial e não presencial.

9. DEFINIÇÃO DO CONTEÚDO MÍNIMO DA INFORMAÇÃO NO ÂMBITO DA POLÍTICA ANTI-FRAUDE

O conteúdo mínimo da informação a prestar aos tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, no âmbito da política anti-fraude contra os seguros é estabelecido em regulamento interno autónomo.

10. MECANISMOS DE REPORTE INTERNO E MONITORIZAÇÃO DO CUMPRIMENTO DA POLÍTICA DE TRATAMENTO

Na monitorização do cumprimento da política de tratamento de tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados serão considerados pelo Conselho de Administração ou pela Comissão Executiva os seguintes mecanismos de reporte:

- a) relatórios mensais relativos à gestão de reclamações de tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados;
- b) relatório anual relativo à gestão de reclamações de tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados;
- c) relatório do responsável pelo tratamento de dados pessoais;
- d) relatórios de auditoria que incidam sobre questões relativas à política de tratamento de tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados;
- e) relatórios do compliance office que incidam sobre questões relativas à política de tratamento de tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados;
- f) relatório anual sobre a estrutura organizacional e os sistemas de controlo de riscos e de controlo interno.

11. COMUNICAÇÃO DA POLÍTICA DE TRATAMENTO

A política aprovada pelo presente regulamento é objecto de comunicação específica a toda a empresa e aos seus canais de distribuição, e encontra-se permanentemente disponível e acessível na intranet da Millenniumbcp Ageas.

Esta política é divulgada ao público através da respectiva disponibilização no sítio da internet da Millenniumbcp Ageas e ou do sítio institucional do Millenniumbcp, bem como, sempre que solicitado, através da entrega em suporte papel.

12. ARTICULAÇÃO COM OUTROS REGULAMENTOS INTERNOS

A política de tratamento aprovada pelo presente regulamento interno deve ser articulada com o disposto em outros normativos internos da Millenniumbcp Ageas, designadamente no Código Deontológico, na política de gestão de reclamações e na política anti-fraude contra os seguros.

13. ENTRADA EM VIGOR

O presente regulamento interno entra em vigor no dia 1 de Setembro de 2009.