

POLÍTICA DE TRATAMENTO DE CLIENTES

Versão 2
Data Entrada Vigor
Referência

grupo
ageas[®]
portugal

ageas
seguros



OCIDENTAL

Direct-
Seguros Directo

1. Objeto e Âmbito de Aplicação

1.1 Objeto

O presente documento estabelece a Política de Tratamento de Clientes do Grupo Ageas Portugal, dando cumprimento à obrigação legal de existência de uma Política de tratamento dos tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, nos termos estabelecidos pelo Art.º 154.º da Lei n.º 147/2015, de 9 de setembro e pelos Artigos 4.º e 5.º da Norma Regulamentar n.º 10/2009-R, de 25 de junho, da Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões, e de uma Política de tratamento dos associados, contribuintes, participantes e beneficiários de fundos de pensões, nos termos do Art.º 147.º da Lei n.º 27/2020, de 23 de julho, acolhendo ainda os princípios da Política *Treating Customers Fairly* do Grupo Ageas.

1.2 Âmbito

Esta Política aplica-se às seguintes entidades:

- Ageas – Sociedade Gestora de Fundos de Pensões, S.A.;
- Ageas Portugal, Companhia de Seguros de Vida S.A.;
- Ageas Portugal, Companhia de Seguros S.A.;
- Médis – Companhia Portuguesa de Seguros de Saúde, S.A.;
- Ocidental – Companhia Portuguesa de Seguros de Vida, S.A.;
- Ocidental – Companhia Portuguesa de Seguros, S.A.;
- (adiante conjuntamente designadas como “Grupo Ageas Portugal”).
- Qualquer outra entidade que integre ou venha a integrar o Grupo Ageas Portugal, nos termos em que seja aprovado pelo respetivo órgão de administração.

A presente Política considera todos os canais de distribuição do Grupo Ageas Portugal, pelo que sempre que parte do processo comercial seja levado a cabo por

terceiros independentes, esta Política é-lhes também aplicável e o Grupo Ageas Portugal desenvolverá todos os esforços no sentido de fornecer informações e formação a esses intermediários, a fim de os ajudar a cumprir os princípios básicos estabelecidos nesta Política e a atuar no melhor interesse dos Clientes.

A Política é publicada em Português e em Inglês. Em caso de discrepância entre as duas versões prevalece a versão em Português.

2. Introdução e objetivos da Política

O Grupo Ageas Portugal está empenhado em assegurar que os tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, bem como associados, contribuintes, participantes e beneficiários de fundos de pensões (adiante conjuntamente designados como “Clientes”) sejam tratados de forma honesta, justa e profissional, que melhor atenda os seus interesses.

Tratar os Clientes de forma justa (*“Treating Customers Fairly”*, na expressão anglo-saxónica, ou abreviadamente “TCF”) é fundamental para a cultura corporativa do Grupo Ageas Portugal, e significa que:

- A empresa tem uma visão clara que apoia o tratamento justo dos Clientes
- O tratamento justo dos Clientes é um objetivo fundamental que deve nortear o comportamento e os valores de todos os Colaboradores
- Os Colaboradores são adequadamente qualificados, em especial os que contactam com Clientes, e recebem formação sempre que necessário
- A tomada de decisões em todos os níveis reflete o tratamento justo dos Clientes
- Existem controlos implementados que monitorizam e asseguram que os Clientes estão a ser tratados de forma justa

O objetivo desta Política é estabelecer os princípios, regras e procedimentos no quadro do relacionamento com Clientes, formulando um conjunto de padrões mínimos para garantir resultados justos para os Clientes.

Todas as políticas relacionadas com o Cliente devem ser lidas de acordo com os princípios fornecidos por esta Política.

3. Princípios adotados pela Ageas Portugal no Tratamento de Clientes

3.1 Princípios gerais

O Grupo Ageas Portugal coloca os Clientes no cerne das suas operações. O foco no Cliente é um elemento intrínseco da sua visão e valores corporativos, e o princípio do tratamento justo dos Clientes é transposto nos modelos e procedimentos operacionais.

Espera-se que todos os Colaboradores adiram a esta política e adequem os procedimentos operacionais em conformidade quando lidem com Clientes internos e externos, garantindo o respeito pelos princípios de tratamento justo e que todos recebam a formação apropriada para incorporar esses valores.

Tratar os Clientes de forma justa significa que o Grupo Ageas Portugal tem como princípios:

- Tratar os Clientes de forma equitativa, diligente e transparente
- Dar resposta adequada às necessidades de informação e esclarecimento dos Clientes, atendendo ao respetivo perfil e à natureza e complexidade da situação

- Prevenir e gerir conflitos de interesses, designadamente no âmbito da gestão de reclamações
- Assegurar a gestão célere e eficiente dos processos de gestão de sinistros e de gestão de reclamações
- Fornecer produtos e serviços que atendam às necessidades dos Clientes
- Comunicar de forma atenciosa, direta e justa com Clientes
- Minimizar as reclamações dos Clientes e tratá-las sempre de forma justa e célere
- Garantir a implementação de um programa fiável de segurança da informação e proteção de dados
- Assegurar a confidencialidade da informação do Cliente
- Obter o respeito e confiança dos nossos Clientes, cumprindo as promessas
- Promover a qualificação adequada dos Colaboradores, em especial os que contactam diretamente com Clientes no sentido de assegurar a qualidade do atendimento, presencial e não presencial.

Os Clientes têm o direito de confiar que nas empresas do Grupo Ageas Portugal:

- Tratar os Clientes de forma justa é fundamental para a cultura corporativa.
- Os produtos e serviços são projetados para atender às suas necessidades.
- Recebem informações claras, completas e transparentes. O desempenho do produto e o serviço estão de acordo com as suas expectativas.
- Não enfrentam dificuldades no pós-venda não razoáveis, nomeadamente para mudar o produto, mudar de segurador ou de entidade gestora, enviar uma participação de sinistro ou fazer uma reclamação.
- Os sinistros e as reclamações são tratados de forma célere e diligente, profissional e imparcial.

Estes elementos devem ser tidos em consideração em todas as fases do relacionamento comercial e o seu impacto será devidamente avaliado.

3.2 Princípios específicos e impactos no negócio

3.2.1 Pré-contratual

a) Desenvolvimento de Produto

- O Grupo Ageas Portugal procura soluções que atendam às necessidades do Cliente, com respeito pelos requisitos legais de rentabilidade.
- Os produtos são devidamente pensados, pesquisados e adequadamente orientados; a redação é clara e inequívoca e não existem exclusões ocultas ou desnecessárias.
- Existe um processo efetivo de aprovação de produto, no qual a Direção Jurídica e a Direção de Compliance têm a oportunidade de analisar e validar o produto.
- Os produtos são regularmente revistos para garantir que permanecem compatíveis com a presente política.
- As empresas do Grupo Ageas Portugal são claras e diretas com os Clientes no que respeita aos preços dos produtos e serviços.

b) Publicidade

- O Grupo Ageas Portugal fornece aos Clientes as informações necessárias para que os mesmos possam tomar decisões informadas; a publicidade e outros materiais de *marketing* contêm informações relevantes e fáceis de entender e não criam expectativas que não podem ser concretizadas; a informação principal é claramente identificável.
- A informação fornecida aos Clientes é clara, completa e transparente. A linguagem utilizada é simples e sem recurso a jargão. Os materiais publicitários das empresas do Grupo Ageas Portugal não são enganosos (por exemplo, não utilizam letras pequenas para informação relevante nem informação dissimulada ou subliminar). A informação publicitária é claramente identificada como tal.

- O Grupo Ageas Portugal não é influenciado pelas práticas de mercado se estas não estiverem alinhadas com os princípios desta Política.
- Os *sites* da *internet* são usados como canal de comunicação ou venda, sendo a informação acessível, clara e suficiente para atender às necessidades dos Clientes.
- A Direção Jurídica e a Direção de Compliance reveem todos os novos materiais de *marketing*, alterados ou atualizados antes da emissão.

3.2.2 Vendas

a) Aconselhamento – Dever de cuidado

- Quando as empresas do Grupo Ageas Portugal prestam aconselhamento aos Clientes este é sempre adequado e com base nas suas necessidades, requisitos, conhecimentos e experiência. O Cliente é ouvido, não é utilizada pressão indevida e as promessas devem ser cumpridas.
- Devem ser adequadamente cumpridos todos os deveres legais de informação e de esclarecimento e devem ser instituídos os mecanismos necessários a assegurar que não são comercializados contratos de seguro, operações de capitalização ou soluções de reforma com características desajustadas face ao perfil dos respetivos Clientes
- Devem ser adequadamente cumpridos os deveres de informação e de esclarecimento que impendem sobre a entidade gestora de fundos de pensões e devem ser instituídos os mecanismos necessários a assegurar que a gestão dos fundos de pensões e a comercialização de adesões individuais a fundos de pensões abertos são adequadas, consoante aplicável, ao perfil dos associados, contribuintes, participantes e beneficiários.
- O Cliente recebe todas as informações sobre o produto, nomeadamente a documentação pré-contratual e contratual legalmente exigida.
- O Grupo Ageas Portugal fornece formação regular a todos os Colaboradores envolvidos na distribuição e a distribuidores, e efetua supervisão adequada.

Apenas os Colaboradores com a qualificação e formação exigida, de acordo com os requisitos legais, participam no processo de venda.

- O Grupo Ageas Portugal não faz vendas associadas aos Clientes sem o seu conhecimento.
- Os Clientes são informados sobre o que é e o que não é abrangido pelo produto.

b) Distribuição

- O Grupo Ageas Portugal seleciona apenas distribuidores e Colaboradores que demonstrem integridade e um tratamento justo dos Clientes.
- O Grupo Ageas Portugal não inicia nem mantém relacionamentos com indivíduos ou organizações envolvidas ou suspeitas de atividades ilegais ou não éticas, nos termos previstos nas Políticas Antifraude e de Prevenção do branqueamento de capitais e do financiamento do terrorismo.

3.2.3 Pós-Venda

a) Gestão de contratos

- O Grupo Ageas Portugal trata as informações relacionadas com os Clientes com um alto grau de confidencialidade e observa as leis e regulamentos em relação à Proteção de Dados, tanto na letra como no espírito. Segurança da informação e proteção de dados são preocupações fundamentais.
- O Grupo Ageas Portugal não impede que os Clientes mudem de produtos, de segurador ou de entidade gestora, desde que respeitados os requisitos legais. Os Clientes podem fazer cessar as suas apólices ou os seus produtos de pensões, de acordo com os requisitos legais e contratuais, o que o Grupo Ageas Portugal executará com diligência.
- A documentação dos produtos é revista regularmente e mantida atualizada.
- O Cliente terá sempre a oportunidade de entrar em contacto com a Ageas Portugal, nomeadamente, por correio eletrónico (*e-mail*), por carta, por telefone, por canais digitais que em cada momento se encontrem disponíveis ou pessoalmente.

b) Gestão de sinistros

- Os Clientes devem ser bem informados sobre o processo de participação de sinistros, o qual deve ser explicado na documentação do produto e nos sítios na *Internet*.
- Os Colaboradores devem ter a formação necessária para lidar com os pedidos dos Clientes.
- O tratamento dos sinistros deve ser executado de forma justa e transparente.
- Os pedidos de Clientes devem ser executados e satisfeitos os pagamentos devidos de acordo com os termos contratualmente devidos.
- A gestão dos processos de sinistros deve ser célere e eficiente, cumprindo os prazos e requisitos legais, sem atrasos desnecessários.

c) Gestão de reclamações

- Os Clientes podem apresentar reclamações através dos meios e canais previstos na Política de Gestão de Reclamações e divulgados nos sítios na *internet*.
- O Grupo Ageas Portugal assegura que os Colaboradores que intervêm nos processos de gestão de reclamações são idóneos e têm qualificação adequada, bem como têm formação para reconhecer e lidar com reclamações e sobre os processos de gestão de reclamações.
- Uma reclamação de um Cliente é sempre analisada detalhadamente e tratada de forma justa.
- É feita uma distinção entre uma decisão comercial para resolver uma reclamação específica e a correção de um erro sistemático. No caso de um erro sistemático, as causas serão examinadas e será proposta uma solução apropriada e justa.
- Deve ser implementada efetivamente uma Política de gestão de reclamações bem como uma função de gestão de reclamações autónoma que permita que as reclamações sejam analisadas de forma justa, identificando e mitigando possíveis conflitos de interesses.

- A gestão dos processos de reclamações deve ser célere e eficiente, cumprindo os prazos e requisitos legais, sem atrasos desnecessários.

4. Informação a prestar no âmbito da Política Antifraude

O Grupo Ageas Portugal tem implementada uma Política de prevenção, deteção e reporte de práticas de fraude. A informação a prestar aos tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, no âmbito da Política Antifraude é estabelecida na respetiva Política.

5. Avaliação e monitorização

As tendências das reclamações devem ser monitorizadas devendo, sempre que possível, ser introduzidas melhorias para reduzir as reclamações dos Clientes. Devem ser identificados os problemas recorrentes ou sistemáticos e os possíveis riscos legais e operacionais, sendo os mesmos analisados e as suas causas corrigidas.

O Grupo Ageas Portugal possui processos eficazes de gestão e controlo de riscos para garantir que todos os Colaboradores tenham consciência e façam a gestão dos riscos em todos os níveis do negócio. A estratégia do Grupo Ageas Portugal evidencia o tratamento justo em todo o ciclo de vida do produto. A gestão de topo é regularmente informada sobre o resultado das avaliações efetuadas nesta matéria.

6. Governance – Funções e responsabilidades, reporte interno e monitorização

O Conselho de Administração de cada entidade que integra o Grupo Ageas Portugal é responsável por supervisionar o cumprimento da presente política.

O Conselho de Administração e a gestão de topo devem demonstrar um comprometimento visível e ativo na implementação desta Política, sendo todos os gestores do Grupo Ageas Portugal responsáveis por garantir o cumprimento da Política dentro da sua área de responsabilidade, esperando-se igualmente que demonstrem comprometimento visível e ativo com ela.

Exige-se ainda a todos os Colaboradores que demonstrem estes princípios nos seus comportamentos no âmbito do seu trabalho diário, mantendo sempre o foco no Cliente.

A verificação do cumprimento desta Política (incluindo a monitorização da conformidade com o *Foreign Account Tax Compliance Act* (FATCA) e *Common Reporting Standard* (CRS) será realizado pelo Compliance.

Na monitorização do cumprimento da política serão considerados nomeadamente os seguintes mecanismos de reporte:

- a) relatórios mensais e relatório anual relativos à gestão de reclamações;
- c) relatórios do encarregado pela proteção de dados;
- d) relatórios de auditoria que incidam sobre questões relativas à política;
- e) relatórios do Compliance que incidam sobre questões relativas à política;
- f) relatórios de controlo interno.

7. Divulgação da Política

A presente Política é objeto de comunicação específica no Grupo Ageas Portugal e aos seus canais de distribuição, e encontra-se permanentemente disponível e acessível na *intranet*.

Esta Política é ainda divulgada ao público através da respetiva disponibilização nos sítios na *internet* do Grupo Ageas Portugal, bem como, sempre que solicitado, através da entrega em suporte papel.