

# POLÍTICA DE TRATAMENTO DE TOMADORES DE SEGUROS, SEGURADOS, BENEFICIÁRIOS OU TERCEIROS LESADOS

| Versão 1

grupo  
**ageas**<sup>®</sup>  
portugal

ageas  
seguros



OCIDENTAL SEGUR<->IRECTO

# 1. Objeto e Âmbito de Aplicação

## 1.1 Objeto

O presente documento estabelece a Política de tratamento dos tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, nos termos dos requisitos estabelecidos pelo art. 154º da Lei 147/2015, de 9 de Setembro e pelos arts. 4 e 5 da Norma Regulamentar 10/2009-R, de 25 de Junho, da Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões, com base na Política *Treating Customers Fairly* do Grupo Ageas.

## 1.2 Âmbito

Esta Política aplica-se às seguintes entidades: Ageas Portugal, Companhia de Seguros S.A; Ageas Portugal, Companhia de Seguros de Vida S.A; Ocidental – Companhia Portuguesa de Seguros, S.A.; Ocidental – Companhia Portuguesa de Seguros de Vida, S.A.; Médis – Companhia Portuguesa de Seguros de Saúde, S.A. e Ocidental – Sociedade Gestora de Fundos de Pensões, S.A. (adiante designadas conjuntamente como “Ageas Portugal”).

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.

## 2. Introdução e objetivos da Política

O Grupo Ageas Portugal está empenhado em assegurar que os tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados (adiante designados conjuntamente 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 pelo Grupo 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 procedimentos operacionais 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 os tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, no sentido de assegurar a qualidade do atendimento, presencial e não presencial.

Os Clientes têm o direito de confiar que no 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, 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 de Assessoria Jurídica e o Compliance Office têm a oportunidade de analisar e validar o produto.
- Os produtos são regularmente revistos para garantir que permanecem compatíveis com a presente política.
- O Grupo Ageas Portugal é clara e direta 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 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 de Assessoria Jurídica e o Compliance reveem todos os novos materiais de *marketing*, alterados ou atualizados antes da emissão.

### 3.2.2 Vendas

#### a) Aconselhamento – Dever de cuidado

- Quando o Grupo Ageas Portugal presta 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 ou operações de capitalização com características desajustadas face ao perfil dos respetivos tomadores de seguros ou segurados.
- 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 distribuidores, e efetua supervisão adequada. Apenas os colaboradores com a 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 respetivas Políticas Antifraude e de combate ao branqueamento de capitais e financiamento de 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 ou de segurador. Os clientes podem fazer cessar as suas apólices, 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 o Grupo Ageas Portugal, nomeadamente, por correio eletrónico (*e-mail*), por carta, por telefone 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 *sites* da *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 da apólice.
- 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 *sites da 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 do 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 nos seguros. 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 da 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 é responsável por supervisionar o cumprimento da presente política.

Todos os gestores são responsáveis por garantir o cumprimento desta Política dentro da sua área de responsabilidade e espera-se que demonstrem comprometimento visível e ativo com ela.

Exige-se aos colaboradores que demonstrem estes princípios nos seus comportamentos no âmbito do seu trabalho diário, mantendo o foco no cliente.

O Conselho de Administração e a gestão de topo devem demonstrar um comprometimento visível e ativo com a implementação desta Política.

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

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 *sites da internet* das Companhias, bem como, sempre que solicitado, através da entrega em suporte papel.

grupo  
**ageas**<sup>®</sup>  
portugal

---

ageas  
seguros



OCIDENTAL

SEGUR(-)DIRECTO