

POLÍTICA DE TRATAMENTO



LUSITANIAVIDA

Documento elaborado em conformidade com a Lei 32/2021, de 27-05, que altera o DL 446/85, de 25-10 (que vem definir o tamanho de letra e espaçamento entre linhas).

POLÍTICA DE TRATAMENTO DOS TOMADORES DE SEGUROS, SEGURADOS E BENEFICIÁRIOS

1. Introdução

A presente Política tem em conta a seguinte legislação e regulamentação aplicável:

- Artigo 154.º da Lei n.º 147/2015, de 9 de setembro
- Norma Regulamentar n.º 10/2009-R, de 25 de junho.

2. Âmbito de Aplicação

A Política de Tratamento abrange os membros do Conselho de Administração da Lusitania Vida, os respetivos trabalhadores, tenham os mesmos contrato de trabalho a termo certo ou contrato de trabalho a termo incerto, bem como os colaboradores, e pessoas coletivas, vinculados por contrato de prestação de serviços ou outro, abarcando todos os canais de distribuição utilizados pela Companhia, no âmbito do qual realizem tarefas suscetíveis de envolver o relacionamento com tomadores de seguros, segurados ou pessoas seguras e beneficiários (os “Clientes”).

3. Valores da Lusitania Vida

Todos os trabalhadores e colaboradores da Lusitania Vida encontram-se sujeitos à observância dos princípios e regras estabelecidos no seu Código de Ética, incluindo no relacionamento com os Clientes, designadamente ao:

- (i) Cumprimento das disposições legais e regulamentares e satisfação dos compromissos de ética assumidos;
- (ii) Princípios de integridade e transparência, salvaguardando os devidos deveres de sigilo e proibindo práticas delituais;
- (iii) Respeito pelos direitos humanos, impedindo a discriminação e o tratamento diferenciado;
- (iv) Excelência do desempenho;
- (v) Valorização profissional e pessoal;
- (vi) Protecção do meio ambiente.

4. Tratamento Equitativo, Diligente e Transparente

Os Clientes devem ser tratados de forma equitativa, diligente e transparente, tendo em vista a satisfação das suas solicitações e necessidades.

Todas as pessoas abrangidas pela Política de Tratamento deverão assegurar o atendimento justo e atempado das reclamações dos Clientes e diligenciar a organização de arquivos de documentação por forma a garantir a sua identificação de forma ágil, conforme às necessidades das funções de auditoria, interna ou externa, e à observância das disposições legais e regulamentares em vigor.

Os membros do Conselho de Administração, os diretores de topo e os responsáveis por funções-chave, bem como, aliás, todos os trabalhadores e colaboradores em geral, devem proceder com a diligência de um gestor criterioso e prudente, pautando-se pelos princípios da gestão de riscos e da segurança das operações, e privilegiando o estrito interesse dos Clientes.

5. Prestação de Informação e Esclarecimentos

Os produtos postos à disposição dos Clientes são elaborados em plena conformidade com as disposições legais e regulamentares em vigor, de forma a garantir a satisfação das suas necessidades e a criação de valor para o Cliente.

A comercialização dos produtos é feita nos termos legais e pressupõe a prestação de todas as informações pré-contratuais necessárias ao entendimento do produto.

Os Clientes serão informados e esclarecidos conforme as necessidades ditadas pelas circunstâncias em que se encontrem, tendo em conta, designadamente, o respetivo perfil, idade e a existência de eventuais situações específicas de vulnerabilidade, bem como a natureza e complexidade da situação.

Antes da celebração de qualquer contrato, o tomador de seguros será informado de qual o produto que melhor lhe convém, de entre os que estão, à data, a ser comercializados pela Companhia, atendendo à concreta cobertura pretendida e às suas circunstâncias concretas, incluindo o seu perfil.

O tomador de seguro será, ainda, informado de todas as características do produto proposto, incluindo do valor do capital seguro.

No cumprimento destas obrigações serão respondidos todos os pedidos de esclarecimento efetuados pelo tomador do seguro, devendo, ainda, o trabalhador ou colaborador da área comercial inteirar-se do nível de compreensão do tomador de seguro em relação ao contrato que está para celebrar, de forma a assegurar que o mesmo entende o âmbito da cobertura e as características do contrato.

Aos trabalhadores e colaboradores da área comercial (bem como ao canal de distribuição) é dada toda a formação e informação necessárias para que possam proceder à comercialização dos produtos de forma correta e de maneira a esclarecer devidamente os Clientes.

A formação e informação em causa incluirá todas e quaisquer recomendações da ASF e do Conselho Nacional de Supervisores Financeiros (“CNSF”) destinadas a evitar práticas de mis-selling de produtos, as quais devem ser pontual e integralmente cumpridas pela área comercial (e pelo canal de distribuição).

6. Comercialização de Contrato de Seguros e Operações de Capitalização com Características Ajustadas ao Cliente

As pessoas abrangidas pelo presente Política de Tratamento, em especial os trabalhadores e colaboradores da área comercial, não podem comercializar contratos de seguros e operações de capitalização com características desajustadas ao perfil e/ou às necessidades do Cliente.

Para estes efeitos, serão tidas em devida conta as obrigações constantes do ponto 4 da presente política, devendo os trabalhadores e colaboradores da área comercial, antes da celebração do contrato, identificar e avaliar o perfil, a idade e a existência de eventuais situações específicas de vulnerabilidade do potencial Cliente, de forma a verificar se o contrato de seguro ou operação de capitalização é ajustado ao mesmo.

Serão tidas especialmente em conta as recomendações constantes do Relatório sobre Riscos de Conduta associados a mis-selling de produtos de aforro e investimento do CNSF, emitido no âmbito do Processo n.º 11.03.06.03/2016/21.

7. Dados Pessoais

O tratamento dos dados pessoais dos tomadores de seguros, segurados ou pessoas seguras e beneficiários é feito em estrita observância das normas legais aplicáveis e das regras de segurança e de carácter técnico e organizativo adequados.

8. Prevenção e Gestão de Conflitos de Interesse

Considera-se existir conflito de interesse sempre que os trabalhadores ou colaboradores sejam direta ou indiretamente interessados na situação ou no processo em curso ou sejam os parentes e afins em linha reta.

Todos os trabalhadores e colaboradores procedem de modo a prevenir a ocorrência de conflitos de interesses com Clientes, nomeadamente no âmbito da gestão de reclamações.

Quando identificada qualquer situação de potencial conflito, deverá ser efetuado o reporte imediato do mesmo ao responsável da área a que o trabalhador ou colaborador esteja adstrito.

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

9. Gestão Célere e Eficiente dos Processos

A análise e regulação de sinistros bem como o tratamento de reclamações assumem um papel fundamental na relação com os Clientes, constituindo um elemento determinante na deteção de situações que justifiquem correções, com vista a garantir maior transparência e rigor nas práticas e procedimentos.

Todas as ações que os trabalhadores devem promover no âmbito do processo de análise e tratamento de sinistros e reclamações, devem ser efetuadas de forma célere e eficiente de forma que a situação respetiva seja apreciada e resolvida adequadamente.

Sem prejuízo da monitorização periódica subsequente prevista no ponto 11 da presente política, os membros do Conselho de Administração, a direção de topo e a função de verificação do cumprimento deverão ser envolvidos diretamente no processo de gestão de reclamações quando a natureza das mesmas o requeira, cabendo ao Departamento de Gestão das Reclamações identificar aquelas cujas respostas, atendendo à complexidade, potenciais consequências ou valores implicados, devem ser previamente aprovadas pelo Conselho de Administração, pela direção de topo ou pela função de verificação do cumprimento.

Os princípios gerais de gestão de reclamações são estabelecidos em política interna autónoma.

10. Qualificação Adequada dos Colaboradores

É da responsabilidade do Conselho de Administração e da direção de topo promover a qualificação adequada dos trabalhadores ou colaboradores, internos ou externos, incluindo dos prestadores de serviços que integram o canal de distribuição, em especial os que contactam diretamente com os Clientes, no sentido de assegurar a qualidade do atendimento, presencial e não presencial.

Serão especialmente desenvolvidos planos de formação vocacionados para promover uma cultura de cumprimento das regras aplicáveis ao tratamento de Clientes quer nos trabalhadores ou colaboradores internos da Companhia, quer nos prestadores de serviços que integram o canal de distribuição.

Os planos de formação visam, assim, alertar para as práticas de mis-selling de produtos, as quais devem ser evitadas pelas pessoas abrangidas pela presente Política de Tratamento.

A função de verificação do cumprimento será envolvida na preparação dos planos de formação em causa.

Serão tidas ainda especialmente em conta, nesta matéria, as recomendações constantes do Relatório sobre Riscos de Conduta associados a mis-selling de produtos de aforro e investimento do CNSF, emitido no âmbito do Processo n.º 11.03.06.03/2016/21.

11. Reporte Interno e Monitorização

A Companhia assegura, através do seu sistema de gestão de riscos e de controlo interno, os mecanismos necessários de reporte e monitorização do cumprimento desta Política de Tratamento. Tais mecanismos incluem:

- (i) reuniões regulares, com frequência tendencialmente mensal, entre o Conselho de Administração e a área comercial para verificação do andamento do negócio e da relação com os Clientes;
- (ii) reuniões periódicas entre os colaboradores da área comercial e o canal de distribuição para apresentação dos produtos e para verificação do andamento do negócio e da relação com os Clientes;
- (iii) a disponibilização, ao Conselho de Administração e com a frequência que for por este exigida, de relatórios periódicos relativos à gestão de reclamações de tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, elaborados pelo departamento responsável pela gestão de reclamações, pela função de auditoria e pela função de verificação do cumprimento.

12. Infrações à Política de Tratamento

Qualquer trabalhador ou colaborador da Companhia que tenha conhecimento de infrações à presente Política de Tratamento deve comunicar a mesma ao responsável pela área em que a infração se verificou e ao Conselho de Administração.

13. Comunicação da Política de Tratamento

A Política de Tratamento é objeto de comunicação específica a toda a Companhia e ao canal de distribuição, encontrando-se permanentemente disponível e acessível na intranet da Lusitania Vida. A Política de Tratamento é divulgada ao público através da respetiva disponibilização no sítio da internet da Lusitania Vida, bem como, sempre que solicitado, através da entrega em suporte papel.

14. Articulação com Outras Políticas Internas

A Política de Tratamento deve ser articulada com o disposto em outros normativos internos, designadamente no Código de Ética e na Política de Gestão de Reclamações.

15. Alterações à Política

A aprovação da presente Política de Tratamento, bem como quaisquer revisões e alterações à mesma, é feita pelo Conselho de Administração da Lusitania Vida.

16. Arquivo e Gestão da Política

Todas as versões da Política serão mantidas em arquivo, devendo ser registada a data de quaisquer alterações introduzidas e respetiva justificação.