



POLÍTICA DE TRATAMENTO DOS TOMADORES DE SEGUROS, SEGURADOS, BENEFICIÁRIOS E TERCEIROS LESADOS

Âmbito: Lei n.º 7/2019, de 16 de janeiro;
Norma Regulamentar n.º 13/2020-R, de 30 de dezembro.

Data de entrada em vigor: 1 de julho de 2021

Conteúdo

Enquadramento	2
Artigo 1.º	2
Âmbito	2
Artigo 2.º	2
Equidade, diligência e transparência.....	2
Artigo 3.º	3
Informação e esclarecimento.....	3
Artigo 4.º	3
Comercialização ajustada ao perfil e às necessidades do tomador ou segurado	3
Artigo 5.....	3
Tratamento de Dados Pessoais.....	3
Artigo 6.º	3
Prevenção e gestão de conflitos de interesse.....	3
Artigo 7.º	4
Celeridade e eficiência.....	4
Artigo 8.º	4
Qualificação adequada	4
Artigo 9.º	4
Antifraude	4
Artigo 10.º	4
Comunicação e divulgação da Política	4
Artigo 11.º	5
Implementação e monitorização da Política	5
Artigo 12.º	5
Entrada em vigor	5

Enquadramento

A distribuição de Produtos de Seguros Ramo Vida e Ramo Não Vida é exercida pela Caixa de Crédito Agrícola Mútuo de Leiria, CRL., registada na categoria de Agente Seguros na ASF – Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões sob nº 419468454 com data efeito de 07-01-2019, através da rede de Agências e da Área de Seguros, a quem compete o acompanhamento e relacionamento com Tomadores de Seguros, Segurados, Beneficiários e Terceiros Lesados.

Política de Tratamento da Caixa de Crédito Agrícola Mútuo Leiria, CRL. dos Tomadores de Seguros, Segurados, Beneficiários e Terceiros Lesados.

Artigo 1.º

Âmbito

1. A política de tratamento consagra, em reforço ao disposto no Código de Conduta em vigor na Caixa de Crédito Agrícola Mútuo Leiria, CRL., os princípios adotados pela instituição no quadro do seu relacionamento com os tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados.
2. Os princípios constantes da presente política refletem a visão e os valores da Caixa de Crédito Agrícola Mútuo Leiria, CRL., traduzindo o comportamento esperado de todos os seus colaboradores que prestem serviços aos tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados.
3. Considera-se parte integrante da presente política o Código de Conduta da Caixa de Crédito Agrícola Mútuo Leiria, CRL., cujos princípios vinculam todos os seus colaboradores.

Artigo 2.º

Equidade, diligência e transparência

1. Os colaboradores devem contribuir para que seja assegurado a todos os tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados um tratamento equitativo, diligente e transparente, em respeito pelos seus direitos.
2. Os colaboradores devem ainda desenvolver a sua atividade de acordo com os princípios fundamentais consagrados no Código de Conduta da Caixa de Crédito Agrícola Mútuo Leiria, CRL, nomeadamente, deverão pautar o seu desempenho pelos mais elevados padrões de integridade e honestidade pessoais, cumprindo todas as disposições legais e regulamentares em vigor aplicáveis à atividade desenvolvida, bem como todas as normas de deontologia profissional.
3. Os colaboradores devem ainda proceder com a diligência de um gestor criterioso e prudente, de acordo com os princípios da gestão de riscos e da segurança de operações, privilegiando o estrito interesse dos tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados.

Artigo 3.º

Informação e esclarecimento

1. Os colaboradores devem, no exercício das suas funções, informar, nos termos fixados por lei e respetiva regulamentação, dos direitos e deveres que decorrem da celebração de contratos de seguro.
2. Os colaboradores devem, respeitando as necessidades e exigências dos tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados e as informações por estes prestadas, informar, atendendo ao respetivo perfil e à natureza e complexidade da situação, sobre o contrato ou os contratos de seguro mais convenientes à transferência de risco ou ao investimento, de modo a permitir que tome uma decisão informada e fundamentada.
3. Os colaboradores devem, prestar aos tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, todos os esclarecimentos relativos ao contrato de seguro previamente à sua celebração, durante a sua execução e durante a pendência dos conflitos deles derivados.

Artigo 4.º

Comercialização ajustada ao perfil e às necessidades do tomador ou segurado

1. Os colaboradores devem assegurar a identificação do perfil dos tomadores de seguros ou segurados que constituem o mercado alvo do produto e a sua adequação e proporcionalidade face à natureza do produto.
2. Os colaboradores devem aplicar os mecanismos necessários para assegurar que não são comercializados contratos de seguros ou operações de capitalização com características desajustadas face ao perfil e às necessidades dos respetivos tomadores de seguros ou segurados.

Artigo 5.

Tratamento de Dados Pessoais

As operações de tratamento de dados pessoais de tomadores de seguros, segurados, beneficiários e terceiros lesados estão fundamentadas na execução dos contratos nos quais são parte ou para cumprimento de obrigações legais, de acordo com as condições da Política de Proteção de Dados e de Privacidade que se encontra disponível em www.caixacreditoleiria.pt.

Os titulares dos dados podem solicitar informações, apresentar reclamações ou exercer os seus direitos de proteção de dados, nomeadamente os direitos de informação, acesso, consulta, retificação, oposição ao tratamento ou apagamento, através de contacto com o Encarregado de Proteção de Dados, quer presencialmente, em qualquer agência da Caixa de Crédito de Leiria, quer pelo correio eletrónico protecaodedados@caixacreditoleiria.pt.

Artigo 6.º

Prevenção e gestão de conflitos de interesse

1. Tendo em conta o disposto no Código de Conduta e na Política de Conflitos de Interesses e de Transações com Partes Relacionadas da Caixa de Crédito Agrícola Mútuo Leiria, CRL., os colaboradores devem revelar à Caixa de Crédito Agrícola Mútuo Leiria, CRL. todas as situações que possam gerar conflitos de interesses, abstendo-se de intervir em tais situações.
2. Sem prejuízo das definições específicas do Código de Conduta e da Política de Conflitos de Interesses e de Transações com Partes Relacionadas da Caixa de Crédito Agrícola Mútuo Leiria, CRL., considera-se existir conflitos de interesse sempre que os colaboradores sejam direta ou indiretamente interessados na situação ou no processo em curso, ou o sejam os seus cônjuges, parentes ou afins em 1.º grau, ou ainda sociedades ou outros entes coletivos em que direta ou indiretamente participem.

3. 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 forma equitativa, sem privilegiar qualquer dos clientes em particular.

Para efeitos da presente política entende-se por “reclamação”, a manifestação de discordância em relação a posição assumida por mediador de seguros ou de seguros a título acessório, de insatisfação em relação aos serviços de distribuição prestados por estes, bem como qualquer alegação de eventual incumprimento, apresentada por tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados.

4. As regras e procedimentos de prevenção e gestão de conflitos de interesses no âmbito da gestão de reclamações estão previstas nos termos das políticas e procedimentos internos de gestão de reclamações, nomeadamente no Manual de Procedimentos das Reclamações e contemplados em ponto autónomo na Política de distribuição de Produtos de Seguros.

Artigo 7.º

Celeridade e eficiência

1. Os colaboradores desempenham as funções ou tarefas que lhes caibam, sem prejuízo d'origem, da qualidade, e do serviço ao cliente, com vista a uma gestão célere e eficiente dos processos relativos a tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, designadamente em matéria de sinistros e de reclamações.

2. Os princípios gerais de gestão de reclamação são estabelecidos em regulamento interno autónomo, através do Manual de Procedimentos das Reclamações, permanentemente disponível e acessível internamente.

Artigo 8.º

Qualificação adequada

A Caixa de Crédito Agrícola Mútuo Leiria, CRL. assegura a qualificação adequada dos seus colaboradores, de acordo com as disposições previstas no regime jurídico da distribuição de seguros e de resseguros, nomeadamente dos membros do órgão de administração responsáveis pela mediação de seguros bem como dos colaboradores diretamente envolvidos na atividade de distribuição de seguros e que contactam diretamente com os tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, no sentido de garantir a qualidade do atendimento, presencial e não presencial.

Artigo 9.º

Antifraude

A Caixa de Crédito Agrícola Mútuo Leiria, CRL. toma as devidas diligências no sentido da prevenção de declarações inexatas ou incompletas por parte dos tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, bem como de situações que violem ou constituam fraude à lei ou que indiciem situações de branqueamento de capitais ou de financiamento do terrorismo.

Artigo 10.º

Comunicação e divulgação da Política

1. A Caixa de Crédito Agrícola Mútuo Leiria, CRL., assegura que a política aprovada é comunicada de forma eficaz a toda a estrutura e que se encontra disponível e acessível no arquivo normativo interno.

2. A Caixa de Crédito Agrícola Mútuo Leiria, CRL., assegura que a política aprovada é divulgada ao público através do sítio da Internet, bem como, sempre que solicitado, será entregue ou enviada em papel ou noutra suporte duradouro.

Artigo 11.º

Implementação e monitorização da Política

A Caixa de Crédito Agrícola Mútuo Leiria, CRL., assegura que a política aprovada é implementada e monitorizada de forma adequada de modo a garantir o seu cumprimento.

Artigo 12.º

Entrada em vigor

A presente política entra em vigor, após aprovação, na data da sua publicação.