

POLÍTICA DE TRATAMENTO



Grupo Crédito Agrícola

Crédito Agrícola Vida, Companhia de Seguros, S.A.

Rua Castilho, 233 - 7º - 1099-004 Lisboa - T +351 211 111 800 - E-mail vida@cavida.pt

Capital Social: 35.000.000 Euros - Pessoa Colectiva: 504 405 489

CONTROLO DO DOCUMENTO

RESPONSABILIDADE		
AUTOR	ÁREA RESPONSÁVEL	RESPONSÁVEL
Pedro Morais	<i>Compliance</i>	Pedro Morais

VALIDAÇÃO	
RESPONSÁVEL	DATA
Comité de Gestão de Riscos	12-1-2022

APROVAÇÃO	
RESPONSÁVEL	DATA
Conselho de Administração Executivo	12-01-2022

HISTÓRICO			
VERSÃO Nº	ANO	REQUISITANTE DA ALTERAÇÃO	DESCRIÇÃO DA ALTERAÇÃO
Versão 1.0	2009	<i>Compliance</i>	Política de Tratamento no âmbito da Gestão de Reclamações
Versão 1.1	2018	<i>Compliance</i>	Alteração de imagem
Versão 1.2	2019	<i>Compliance</i>	Alteração de <i>template</i>
Versão 1.3	2020	<i>Compliance</i>	Alteração de designação e âmbito
Versão 1.4	2021	<i>Compliance</i>	Introdução de princípios relativos ao tratamento de dados pessoais



1. ÂMBITO

A Política de Tratamento define os princípios adoptados pela CA Vida no quadro do respectivo relacionamento com Tomadores de Seguros, Segurados, Beneficiários ou Terceiros lesados, bem como com Associados, Contribuintes, Participantes ou Beneficiários de Fundos de Pensões.

2. IMPARCIALIDADE E IGUALDADE

Os colaboradores da CA Vida devem acompanhar, numa postura de equidistância, os assuntos e matérias que possam envolver interesses não convergentes entre os vários interlocutores, garantindo a todos um tratamento igual, sem discriminação, quer na perspectiva formal, quer material.

3. DILIGÊNCIA

Os colaboradores da CA Vida devem agir com espírito de empenho, esforço e interesse na análise e gestão das situações apresentadas por Tomadores de Seguros, Segurados, Beneficiários ou Terceiros lesados, bem como por Associados, Contribuintes, Participantes ou Beneficiários de Fundos de Pensões.

4. TRANSPARÊNCIA

Os colaboradores da CA Vida devem estabelecer relações na base da transparência, bem como disponibilizar, de forma clara e fidedigna, a informação que deva ser prestada.

5. DEVER DE INFORMAÇÃO E ESCLARECIMENTO

Os colaboradores da CA Vida devem assegurar que todos os esclarecimentos e informações prestadas devem ser completas, transparentes, compreensíveis e precisas, permitindo que os receptores tomem as suas decisões em condições de plena consciência da realidade.

6. DEVER DE SIGILO

Os colaboradores da CA Vida devem assegurar a confidencialidade e o sigilo em relação aos dados pessoais dos Tomadores de Seguros, Segurados, Beneficiários ou Terceiros lesados, bem como dos Associados, Contribuintes, Participantes ou Beneficiários de Fundos de Pensões.

7. DADOS PESSOAIS

O tratamento dos dados pessoais recolhidos junto dos Tomadores de Seguros, Segurados, Beneficiários ou Terceiros lesados, bem como dos Associados, Contribuintes, Participantes ou Beneficiários de Fundos de Pensões, efectuado com ou sem meios automatizados, deve ser transparente, equitativo e totalmente em conformidade com as normas legais aplicáveis e com as regras de segurança, de carácter técnico e organizativo, adequadas ao risco que o mesmo apresenta.

8. CONFLITO DE INTERESSES

Ocorre um conflito de interesses sempre que um interesse privado de um colaborador da CA Vida interfira com o desempenho da sua actividade no âmbito da análise, gestão e sanção de reclamações. O interesse privado do colaborador pode ser um interesse meramente pessoal e a ele respeitante, mas também pode ser um interesse meramente pessoal de um familiar ou de pessoas que lhe sejam próximas.

No caso de ocorrer uma situação de conflito de interesses, efectivo ou potencial, o colaborador em causa deve comunicar de imediato tal facto ao Conselho de Administração Executivo da CA Vida, que tomará as providências necessárias para resolver o conflito.

9. EFICIÊNCIA

Os colaboradores da CA Vida devem assegurar a análise e gestão célere e eficiente dos processos relativos a Tomadores de Seguros, Segurados, Beneficiários ou Terceiros lesados, bem como a Associados, Contribuintes, Participantes ou Beneficiários de Fundos de Pensões, designadamente em matéria de sinistros e reclamações, com rigor e qualidade, através de processos simples e expeditos, sentido de economia e de bom e racional uso dos recursos.

10. QUALIFICAÇÃO DOS COLABORADORES

A CA Vida deve assegurar a qualificação adequada dos colaboradores, em especial, os que contactam directamente com Tomadores de Seguros, Segurados, Beneficiários ou Terceiros lesados, bem como com Associados, Contribuintes, Participantes ou Beneficiários de Fundos de Pensões, no sentido de assegurar a qualidade do atendimento, presencial e não presencial.

11. POLÍTICA ANTIFRAUDE

A CA Vida tem implementada uma política de prevenção, detecção e reporte de práticas de fraude contra os seguros, e prestará aos Tomadores de Seguros, Segurados, Beneficiários ou Terceiros Lesados, bem como a Associados, Contribuintes, Participantes ou Beneficiários de Fundos de Pensões, quando solicitado, a informação genérica que sobre a mesma considerar relevante.

A Companhia pode adoptar mecanismos de cooperação com outras empresas de seguros, nomeadamente no seio da Associação Portuguesa de Seguradores, com vista à prevenção, detecção ou reporte de suspeitas de fraude.

12. CONTROLO INTERNO

A CA Vida assegura a divulgação e os mecanismos de reporte interno e monitorização do cumprimento da Política de Tratamento através dos Sistemas de Gestão de Riscos e Controlo Interno.