

# GESTÃO DE RECLAMAÇÕES 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

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



1

#### OBJECTIVOS

A política de tratamento define os princípios adoptados pelas áreas da CA Vida no quadro do respectivo relacionamento com os Tomadores de Seguros, Segurados, Beneficiários ou Terceiros Lesados.

2

#### ÂMBITO

O presente manual estabelecer um conjunto de princípios a adoptar pela CA Vida no âmbito da gestão de reclamações.

3

#### IMPARCIALIDADE E IGUALDADE

As áreas competentes 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.

4

#### DILIGÊNCIA

A CA Vida deve agir com espírito de empenho, esforço e interesse na análise, gestão e sanção das reclamações apresentadas pelos Tomadores de Seguros, Segurados, Beneficiários ou Terceiros Lesados.

5

#### TRANSPARÊNCIA

A CA Vida deve estabelecer relações na base da transparência, assegurar a análise e gestão das reclamações de modo rigoroso, reservado e fiável, bem como disponibilizar, de forma clara e fidedigna, a informação que deva ser prestada.

6

#### DEVER DE INFORMAÇÃO E ESCLARECIMENTO

A CA Vida deve 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.

7

#### DEVER DE SIGILO

A CA Vida deve assegurar a confidencialidade e o sigilo em relação aos dados pessoais dos Tomadores de Seguros, Segurados, Beneficiários ou Terceiros Lesados.

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 à Administração da CA Vida, que tomará as providências necessárias para resolver o conflito.

9

#### **EFICIÊNCIA**

A CA Vida deve assegurar a análise, gestão e sanção célere e eficiente dos processos relativos a Tomadores de Seguros, Segurados, Beneficiários ou Terceiros lesados, 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 o Tomadores de Seguros, Segurados, Beneficiários ou Terceiros lesados, no sentido de assegurar a qualidade do atendimento, presencial e não presencial.

11

#### **INFORMAÇÃO A PRESTAR AOS TOMADORES DE SEGUROS, SEGURADOS, BENEFICIÁRIOS OU TERCEIROS LESADOS**

Aos Tomadores de Seguros, Segurados, Beneficiários ou Terceiros lesados é possibilitado o acesso aos processos de reclamação, designadamente:

- a. Reclamação
- b. Despacho do Conselho de Administração
- c. Resposta emitida pela CA Vida

Para o efeito, o reclamante deverá efectuar uma solicitação por escrito, cabendo à estrutura encarregue pela gestão das reclamações estipular, no prazo de 3 dias úteis, o dia e a hora em que o acesso se deva concretizar, não podendo a sua marcação ultrapassar os 10 dias úteis após a apresentação do pedido.