

Política de Tratamento dos Tomadores de Seguro, Segurados, Beneficiários ou Terceiros Lesados

Política de Tratamento dos Tomadores de Seguro, Segurados, Beneficiários ou Terceiros Lesados

ÍNDICE

| | |
|---|----------|
| 1. INTRODUÇÃO | 3 |
| 1.1. ENQUADRAMENTO | 3 |
| 1.2. OBJECTIVOS..... | 3 |
| 1.3. ÂMBITO | 4 |
| 2. PRINCÍPIOS ORIENTADORES | 5 |
| 2.1. EQUIDADE, DILIGÊNCIA E TRANSPARÊNCIA..... | 5 |
| 2.2. INFORMAÇÃO E ESCLARECIMENTO | 5 |
| 2.3. DADOS PESSOAIS | 6 |
| 2.4. PREVENÇÃO E GESTÃO DE CONFLITOS DE INTERESSE | 6 |
| 2.5. CELERIDADE E EFICIÊNCIA | 7 |
| 3. GOVERNAÇÃO DA POLÍTICA..... | 8 |
| 3.1. REVISÃO DA POLÍTICA | 8 |
| 3.2. FISCALIZAÇÃO DO CUMPRIMENTO DA POLÍTICA..... | 8 |
| 3.3. DIVULGAÇÃO E CUMPRIMENTO DA POLÍTICA | 8 |
| 4. CONTROLO DE VERSÕES | 9 |

Política de Tratamento dos Tomadores de Seguro, Segurados, Beneficiários ou Terceiros Lesados

1. INTRODUÇÃO

1.1. Enquadramento

1. A Caixa Central e as Caixas de Crédito Agrícola Mútuo, (doravante também designadas por Caixas Associadas), pertencentes ao Sistema Integrado do Crédito Agrícola Mútuo (adiante designado por SICAM) têm por objecto o exercício da actividade bancária, incluindo todas as operações acessórias, conexas ou similares compatíveis com essa actividade e permitidas por lei, no caso da primeira nos mesmos termos permitidos aos Bancos e, no caso das segundas, nos termos estabelecidos no Regime Jurídico do Crédito Agrícola Mútuo e das Cooperativas de Crédito Agrícola Mútuo.
2. A Caixa Central e as Caixas de Crédito Agrícola Mútuo actuam como canal de distribuição de seguros de Vida, seguros Não Vida e Fundos de Pensões, complementares aos produtos ou serviços que compõem a sua actividade principal, concebidos e aprovados por empresas participadas.
3. A Caixa Central e as Caixas de Crédito Agrícola Mútuo detêm, directa ou indirectamente, uma participação maioritária nos direitos de voto ou no capital social das empresas de seguros participadas.
4. Não existe qualquer participação, directa ou indirecta, nos direitos de voto ou no capital social da Caixa Central e das Caixas de Crédito Agrícola Mútuo que seja detida por qualquer empresa de seguros participada ou por qualquer outra empresa de seguros ou empresa mãe de qualquer empresa de seguros.

1.2. Objectivos

5. A presente Política tem por objecto estabelecer os princípios, as normas e os procedimentos que devem ser observados no quadro do relacionamento do SICAM, designadamente a Caixa Central – Caixa Central de Crédito Agrícola Mútuo, CRL e as Caixas de Crédito Agrícola Mútuo, que a todo o momento sejam Associadas da mesma, com os Tomadores de Seguros, Segurados, Beneficiários ou Terceiros lesados, no exercício da actividade de distribuição de seguros, nos termos da lei e regulamentação aplicáveis.

Política de Tratamento dos Tomadores de Seguro, Segurados, Beneficiários ou Terceiros Lesados

6. A presente Política é aplicável, com as devidas adaptações, ao exercício da actividade de distribuição realizada pelo SICAM no âmbito de fundos de pensões geridos, nos termos legais e regulamentares em vigor, por empresas de seguros ou sociedades gestoras de fundos de pensões autorizadas a operar no território português.

1.3. Âmbito

7. A presente Política é aplicável a todos os colaboradores do SICAM, bem como aos colaboradores de quaisquer canais de distribuição utilizados pelo SICAM na actividade de distribuição de seguros, e a todos aqueles que, em nome do SICAM, prestem serviços aos Tomadores de Seguros, Segurados, Beneficiários ou Terceiros lesados, todos doravante designados por “colaboradores”.
8. No que respeita aos colaboradores de canais de distribuição utilizados pelo SICAM na actividade de distribuição de seguros e a todos aqueles que, em nome do SICAM, prestem serviços aos Tomadores de Seguros, Segurados, Beneficiários ou Terceiros lesados, o SICAM tomará as medidas necessárias para que a presente Política lhes seja divulgada, a fim de que dela tomem conhecimento e a que ajam em conformidade com a mesma.

Política de Tratamento dos Tomadores de Seguro, Segurados, Beneficiários ou Terceiros Lesados

2. Princípios Orientadores

2.1. Equidade, Diligência e Transparência

9. 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.
10. O cumprimento do disposto no número anterior e, em geral, da presente Política, deverá ser efectuado em articulação com as normas aplicáveis do Código de Ética e de Conduta do Grupo Crédito Agrícola cujo conteúdo é de conhecimento obrigatório de todos os colaboradores e ao qual todos eles se encontram, necessariamente vinculados.

2.2. INFORMAÇÃO E ESCLARECIMENTO

11. Os colaboradores devem, no exercício das suas funções, assegurar aos Tomadores de Seguros, Segurados, Beneficiários ou Terceiros lesados, atendendo ao respectivo perfil e à natureza e complexidade da situação, a prestação das informações legalmente previstas e o esclarecimento adequado à tomada de uma decisão fundamentada.
12. O SICAM implementará os mecanismos necessários a garantir que não são comercializados contratos de seguros ou operações de capitalização com características desajustadas face ao perfil e às necessidades dos respectivos Tomadores de Seguros ou Segurados, devendo, designadamente, assegurar que a documentação legal e informação comercial sobre os produtos comercializados no âmbito da actividade de distribuição de seguros se encontre disponível internamente na intranet do CA (doravante designada por CAIS) e, externamente, no sítio da internet do Grupo Crédito Agrícola, acedível em www.creditoagricola.pt.
13. As comunicações com os Tomadores de Seguros, Segurados, Beneficiários e Terceiros lesados, independentemente do suporte, deverão ser redigidas de forma clara e facilmente inteligível.

Política de Tratamento dos Tomadores de Seguro, Segurados, Beneficiários ou Terceiros Lesados

2.3. Dados Pessoais

14. O tratamento dos dados pessoais recolhidos junto dos Tomadores de Seguros, Segurados, Beneficiários ou Terceiros lesados, 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, seguindo os princípios vertidos na Política de Privacidade e Protecção de Dados do Grupo Crédito Agrícola.

2.4. Prevenção e Gestão de Conflitos de Interesse

15. Os Colaboradores não podem proferir decisões, nem participar ou intervir em deliberações – designadamente no âmbito da gestão de reclamações – das quais possa resultar benefício ou prejuízo, directo ou indirecto, financeiro, pessoal, profissional e/ou político ou de qualquer outra natureza para os próprios ou para pessoas ou entidades com as quais mantenham relações estreitas, designadamente, as indicadas na Política de Prevenção, Comunicação e Sanação de Conflitos de Interesses e de Transacções com Partes Relacionadas do Grupo Crédito Agrícola, nem tão pouco participar nos processos e/ou procedimentos que precedam essas decisões e/ou aceder a qualquer informação aos mesmos respeitantes.

16. A Política de Prevenção, Comunicação e Sanação de Conflitos de Interesses e de Transacções com Partes Relacionadas do Grupo Crédito Agrícola define as orientações e regras referentes a conflitos de interesses e transacções com Partes Relacionadas, incluindo os procedimentos de prevenção e de mitigação de conflitos de interesses, como é exemplo o dever de comunicar, de imediato e nos termos da referida Política, qualquer situação de conflito de interesses, efectivo ou potencial.

17. A Política de Prevenção, Comunicação e Sanação de Conflitos de Interesses e de Transacções com Partes Relacionadas do Grupo Crédito Agrícola é aplicada transversalmente a todo o Sistema Integrado do Crédito Agrícola Mútuo, encontrando-se publicada e divulgada internamente no CAIS e, externamente, no sítio da internet do Grupo Crédito Agrícola, acedível em www.creditagricola.pt.

Política de Tratamento dos Tomadores de Seguro, Segurados, Beneficiários ou Terceiros Lesados

2.5. Celeridade e Eficiência

18. Os colaboradores devem desempenhar as funções ou tarefas que lhes caibam com rigor e qualidade, 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.

19. Sem prejuízo do disposto no artigo anterior, as reclamações apresentadas pelos clientes devem seguir o processo implementado no Grupo Crédito Agrícola, de modo a garantir uma gestão eficiente e célere do processo.

Política de Tratamento dos Tomadores de Seguro, Segurados, Beneficiários ou Terceiros Lesados

3. GOVERNAÇÃO DA POLÍTICA

3.1. Revisão da Política

20. Compete à Direcção de Produtos (DP) efectuar uma revisão bienal da presente política, submetendo, em articulação com a Direcção de Organização e Processos (DOP), ao Conselho de Administração Executivo da Caixa Central (CAE) as propostas de alterações necessárias.
21. É da exclusiva competência do Conselho de Administração Executivo da Caixa Central a apreciação e aprovação das propostas de alteração da presente política.
22. Sem prejuízo da responsabilidade da DP em matéria de revisão transversal da presente política, todos os intervenientes no processo, e em particular as Funções de Controlo e Supervisão deverão informar a DP sempre que detectem, nas suas áreas específicas de competências, revisões necessárias.
23. Compete à DOP a gestão e controlo de versões da política, bem como a sua divulgação utilizando os meios de comunicação corporativos.

3.2. Fiscalização do cumprimento da Política

24. Compete à DP enquanto responsável pelo processo de gestão de produtos, a definição dos controlos adequados à verificação, pelas funções de controlo, do cumprimento da política.

3.3. Divulgação e cumprimento da Política

25. O CAE assegura a necessária divulgação e explicitação das regras contidas na presente Política, promovendo a sua publicação e divulgação no CAIS e no sítio da Internet do Crédito Agrícola, acessível em www.creditoagricola.pt, e, sempre que solicitado, procedendo à sua entrega ou envio em papel ou outro suporte duradouro.
26. Sem prejuízo do disposto no número anterior, os Órgãos de Administração de cada Membro do Sistema Integrado do Crédito Agrícola Mútuo serão responsáveis por assegurar que a Política seja divulgada internamente a todos os Colaboradores, podendo a Caixa Central definir os termos em que tal divulgação será efectuada.

Política de Tratamento dos Tomadores de Seguro, Segurados, Beneficiários ou Terceiros Lesados

4. CONTROLO DE VERSÕES

| Versão | Autor | Alterações |
|---------|-----------|----------------|
| 01/2021 | DME e DOP | Versão inicial |