

POLÍTICA DE TRATAMENTO DOS TOMADORES DE SEGURO, SEGURADOS, BENEFICIÁRIOS OU TERCEIROS LESADOS

1. ENQUADRAMENTO	2
2. PRINCIPAIS DEFINIÇÕES	2
3. AMBITO DE APLICAÇÃO	2
4. TRATAMENTO EQUITATIVO, DILIGENTE E TRANSPARÊNCIA	3
5. GESTÃO DE CONFLITOS DE INTERESSE	3
6. PREVENÇÃO DE CONFLITOS DE INTERESSE	3
7. DADOS PESSOAIS	4
8. CUMPRIMENTO DA POLÍTICA DE TRATAMENTO	4
9. MEIOS PARA APRESENTAÇÃO DE RECLAMAÇÕES	5
10. PROVEDOR DO CLIENTE	5
11. DISPONIBILIZAÇÃO DA POLÍTICA	5

1. ENQUADRAMENTO

O Regime Jurídico da Distribuição de Seguros e de Resseguros (RJDSR), aprovado pela Lei nº 7/2019, de 16 de janeiro, que transpôs para a ordem jurídica interna a Diretiva (UE) 2016/97 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 20 de janeiro de 2016, sobre a distribuição de seguros (e ainda do disposto no art.º 10.º do Regulamento Delegado (EU) 2017/2358 da Comissão, de 21 de setembro de 2017, que complementa a referida Diretiva no que diz respeito aos requisitos de supervisão e governação de produtos aplicáveis às Empresas de Seguros e aos Distribuidores de Seguros) estabelece, entre outros, os deveres do mediador de seguros.

Este documento visa implementar a Política de Tratamento dos Tomadores de Seguros, Segurados, Beneficiários e Terceiros Lesados, no respeito da legislação supracitada e do disposto nos art.º 32 e art.º 33 da Norma Regulamentar da Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões nº 13/2020-R., de 30 de dezembro, Regulamentação do Regime Jurídico da Distribuição de Seguros e de Resseguros.

Outras obrigações do Banco decorrentes da legislação acima referida estão definidas na OS0114 - Mediador de Seguros, que complementa esta Ordem de Serviço.

2. PRINCIPAIS DEFINIÇÕES

Distribuidor de Seguros / Banco

Entidade que comercializa Produtos de Seguros. A personalização e a adaptação de produtos de seguros existentes, no contexto das atividades de distribuição de seguros, assim como a conceção de contratos personalizados a pedido de um dado Cliente, não devem ser consideradas atividades de produção. Para efeitos do presente documento entende-se por “Banco” o Banco Comercial Português S.A. e o Banco ActivoBank S.A., na sua atividade de distribuição / mediação de seguros.

Produto de Seguros / Produto

Entende-se como Produto de Seguros, ou simplesmente Produto, para efeitos desta ordem de serviço, os produtos de seguros dos ramos reais (não vida) e do ramo vida, incluindo apólices de poupança ou de capitalização (seguros financeiros).

Produtor de Seguros / Seguradora

Entidade que dispõe de capacidade decisória no âmbito da conceção e do desenvolvimento de um produto de seguros destinado ao mercado, ou seja, a capacidade de determinar, de forma autónoma, as características fundamentais e os elementos principais de um produto de seguros, incluindo a sua cobertura, o preço, os custos, o risco, o mercado-alvo e os direitos de indemnização e garantia. Para efeitos do presente documento entende-se por “Seguradora” qualquer Produtor de Seguros com que o Banco se relacione para efeitos de distribuição / mediação de seguros.

3. AMBITO DE APLICAÇÃO

Os princípios e obrigações decorrentes deste documento, aplicam-se a todos os Produtos de seguros de risco (ramos reais ou vida) ou financeiros distribuídos pelo Banco aos seus Clientes, através de venda presencial nas sucursais, venda telefónica, mobile e internet, sendo aplicável aos Colaboradores do Banco e a todos aqueles que prestem serviços aos tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados.

4. TRATAMENTO EQUITATIVO, DILIGENTE E TRANSPARÊNCIA

O Banco, enquanto Distribuidor de Seguros é responsável por estabelecer os mecanismos necessários para em conjunto com a Seguradora:

1. Prosseguir o tratamento equitativo, diligente e transparente de todos os tomadores de seguros, segurados, beneficiários e terceiros lesados, envidando todos os esforços de modo a garantir a satisfação das suas solicitações e necessidades.
2. Possibilitar que todas as pessoas abrangidas por esta Política assegurem 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, à observância das disposições legais e regulamentares em vigor, e ainda conforme previsto na Política de Gestão de Reclamações do Banco (GR0038).
3. Garantir que os Colaboradores envolvidos pautem o seu comportamento pelos mais elevados padrões de integridade, devendo cumprir todas as disposições legais e regulamentares em vigor aplicáveis às atividades a que se encontram adstritos, bem como todas as normas de deontologia profissional previstas no Código de Conduta (GR0021).
4. Garantir que os Colaboradores desempenhem as funções ou tarefas que lhes caibam, de modo a prever e a garantir com rigor e qualidade, a gestão célere e eficiente dos processos relativos a tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, designadamente em matéria de sinistros e de reclamações.

5. GESTÃO DE CONFLITOS DE INTERESSE

1. Os Colaboradores devem revelar ao Banco todas as situações que possam gerar conflitos de interesses, abstenendo-se de intervir em tais situações.
2. O Banco organiza-se por forma a identificar potenciais conflitos de interesses e atuar de modo a evitar ou reduzir, ao mínimo, o risco da sua ocorrência.
3. Havendo conflitos de interesses, o Banco deve agir de modo a assegurar aos Clientes um tratamento transparente e equitativo, atribuindo prevalência, nos termos das disposições legais e regulamentares aplicáveis, aos interesses dos seus Clientes nos termos da política de conflitos de interesses aprovada internamente.

6. PREVENÇÃO DE CONFLITOS DE INTERESSE

1. Os Colaboradores devem, no exercício das suas funções, assegurar aos tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, atendendo ao respetivo perfil e à natureza e complexidade da situação, a prestação das informações legalmente previstas e o esclarecimento adequado à tomada de uma decisão fundamentada.
2. Neste contexto, o Banco assegura os mecanismos de distribuição dos produtos que comportam medidas e procedimentos adequados para obter junto do Produtor todas as informações adequadas sobre os produtos de seguros que propõe aos seus Clientes, e para compreender plenamente esses produtos de seguros, tendo em conta o nível de complexidade e os riscos inerentes aos produtos, bem como a natureza, a escala e a complexidade das atividades do Banco.
3. Os mecanismos de distribuição dos produtos de seguros do Banco devem:

- a) Ter como objetivo, prevenir e minimizar os prejuízos para o Cliente;
- b) Apoiar uma gestão adequada dos conflitos de interesses;
- c) Assegurar que os objetivos, os interesses e as características dos Clientes são devidamente tidos em conta.
- d) Assegurar a qualificação adequada dos Colaboradores, em especial os que contactam diretamente com os tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, no sentido de garantirem:
 - a qualidade do atendimento, presencial e não presencial;
 - a certificação no curso obrigatório para Mediação de Seguros.

7. DADOS PESSOAIS

1. O tratamento, efetuado com ou sem meios automatizados, dos dados pessoais dos tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, deve ser feito em estrita observância das normas legais aplicáveis e das regras de segurança, de carácter técnico e organizativo, adequadas ao risco que o tratamento dos dados apresenta, conforme previsto na Política de Tratamento de Dados Pessoais e na Política de Proteção de Dados Pessoais do Banco (OS0181).
2. Quaisquer dados pessoais recolhidos, conservados e tratados ao abrigo da presente Política, estão sujeitos à legislação relativa à proteção de dados pessoais, nomeadamente, ao Regulamento Geral de Proteção de Dados (RGPD)¹.

8. CUMPRIMENTO DA POLÍTICA DE TRATAMENTO

1. Compete à DMR- Departamento Soluções Integradas e Seguros-Equipa de Seguros assegurar a divulgação e explicitação atualizada das regras contidas na presente Política, através dos meios indicados no Capítulo 11 infra, de modo a garantir o seu cumprimento pelos Colaboradores que contactam diretamente com os tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados.
2. De forma a aferir sobre o cumprimento da presente Política pelos Colaboradores referidos no ponto anterior, periodicamente é feita monitorização às reclamações apresentadas nos diferentes canais pela DSAR -CAC -Unidade Gestao Reclamações. Os resultados são remetidos às áreas do Banco envolvidas para decisão sobre a sua resolução e mitigação de casos similares.
3. O Banco, assegura ainda estudos periódicos, cujos resultados permitem determinar o índice de qualidade de serviço.
4. Compete ao Compliance Office supervisionar o funcionamento do processo de tratamento de reclamações e proceder ao seu exame enquanto fonte de informação relevante, no âmbito das suas responsabilidades gerais de supervisão.
5. O Compliance Office informa os Órgãos de Gestão, pelo menos anualmente, sobre o tratamento das reclamações, bem como sobre as medidas corretivas tomadas ou a tomar.

¹ Existem dois regulamentos que regem este tema: [Regulamento da União Europeia 2016/679](#) que serve de base aos processos do Banco e a [Lei 58/2019](#) que assegura a execução, na ordem jurídica nacional, do Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento e do Conselho, de 27 de abril de 2016, relativo à proteção das pessoas singulares no que diz respeito ao tratamento de dados pessoais e à livre circulação desses dados.

9. MEIOS PARA APRESENTAÇÃO DE RECLAMAÇÕES

O Banco dispõe de uma Política de Gestão de Reclamações na qual se estabelece os termos em que as reclamações devem ser apresentadas bem como os procedimentos aplicáveis para o efeito.

A Política de Gestão de Reclamações encontra-se permanentemente disponível para consulta, no caso do Banco Comercial S.A. em www.millenniumbcpt.pt ou em qualquer Sucursal, e no caso do Banco ActivoBank em www.activobank.pt.

10. PROVEDOR DO CLIENTE

As reclamações dos tomadores de seguro, segurados, beneficiários ou terceiros lesados podem ser igualmente apresentadas ao Provedor do Cliente que tem por função apreciá-las de acordo com as competências e princípios fixados no respetivo Regulamento (OS0154).

Se respeitantes ao Banco Comercial Português, podem ser dirigidas:

- a) Por correio eletrónico, através do endereço provedoria.cliente@millenniumbcpt.pt.
- b) Por internet, via site em www.millenniumbcpt.pt, por meio do preenchimento de formulário de contacto.
- c) Por correio, a Millenniumbcpt, Provedoria do Cliente - Rua Augusta, 84, Piso 2, 1100-053 Lisboa, Portugal.

Se respeitantes ao ActivoBank, podem ser dirigidas:

- a) Por correio eletrónico, para o endereço provedoriadocliente@activobank.pt.
- b) Por correio, a ActivoBank, Provedoria do Cliente - Rua Augusta, 84, Piso 2, 1100-053 Lisboa, Portugal.

11. DISPONIBILIZAÇÃO DA POLÍTICA

A presente Política é comunicada a toda a estrutura do Banco, encontrando-se permanentemente disponível via Portal Interno do Banco no Sítio da Documentação para consulta de todos os Colaboradores, bem como é facultada ao público em geral através dos sites www.millenniumbcpt.pt e www.activobank.pt.