



POLÍTICA DE TRATAMENTO DOS TOMADORES DO SEGURO, SEGURADOS, BENEFICIÁRIOS E TERCEIROS LESADOS

(Aprovada em reunião do Conselho de Administração de 28 de Junho de 2024)

ÍNDICE

1. INTRODUÇÃO	4
2. ÂMBITO	4
3. OBJECTIVOS	4
4. DEFINIÇÕES	4
5. RESPONSABILIDADES	5
6. PRINCÍPIOS GERAIS	5
7. EQUIDADE, DILIGÊNCIA E TRANSPARÊNCIA	6
8. PREVENÇÃO E GESTÃO DE CONFLITOS DE INTERESSE	6
9. TRATAMENTO DE DADOS DOS TOMADORES DO SEGURO, SEGURADOS, BENEFICIÁRIOS OU TERCEIROS LESADOS	6
10. CELERIDADE E EFICIÊNCIA	7
11. QUALIFICAÇÃO ADEQUADA	7
12. MERCADO-ALVO DOS PRODUTOS E SERVIÇOS	7
13. APLICABILIDADE DE ANÁLISE DE BCFT/PADM	8
14. INCUMPRIMENTO	8
15. DIVULGAÇÃO DA POLÍTICA	8
16. REVISÃO E ACTUALIZAÇÃO DA POLÍTICA	8
17. ENTRADA EM VIGOR	8

Copyright

© 2024 NOSSA Seguros. Todos os direitos reservados. Este documento e a informação nele contida são propriedade da NOSSA Seguros. É um documento confidencial e para uso interno e restrito dos seus Colaboradores. É expressamente proibida, sem o consentimento prévio da empresa, a divulgação para o exterior, sob qualquer forma, de partes deste documento ou a sua totalidade.

1. INTRODUÇÃO

A NOSSA Seguros, doravante NOSSA, coloca a qualidade dos seus produtos e serviços de seguros como prioridade máxima, enquanto se mantém firmemente comprometida com os mais elevados padrões éticos e de conduta em todas as suas actividades. A presente Política estabelece directrizes para a interacção com tomadores do seguro, segurados, beneficiários e terceiros lesados.

2. ÂMBITO

A presente Política é aplicável a todos os Colaboradores e Parceiros da NOSSA, no quadro do seu relacionamento com os tomadores do seguro, segurados, beneficiários e terceiros lesados.

A presente Política foi elaborada com base no seguinte diploma:

- a) Lei nº 18/22, de 7 de Julho de 2022, Lei da Actividade Seguradora e Resseguradora.

3. OBJECTIVOS

A presente Política tem como objectivos:

- a) Garantir a protecção dos interesses dos tomadores do seguro, segurados, beneficiários e terceiros lesados;
- b) Fornecer serviços de seguro de alta qualidade que atendam às necessidades dos clientes;
- c) Manter um alto padrão de ética e integridade em todas as operações da NOSSA;
- d) Cumprir com todas as leis e regulamentos aplicáveis relacionados ao sector de seguros.

4. DEFINIÇÕES

Para efeitos da presente Política, entende-se por:

- a) **Tomador do Seguro:** a pessoa singular ou colectiva que, por sua conta ou por conta de uma ou várias pessoas, celebra o contrato de seguro com a seguradora, sendo responsável pelo pagamento do prémio;
- b) **Segurado:** pessoa singular ou colectiva, no interesse da qual o contrato é celebrado ou a pessoa (pessoa segura) cuja vida, saúde ou integridade física se segura;
- c) **Beneficiário:** pessoa singular ou colectiva, para quem reverte a prestação da seguradora, por efeito das coberturas previstas na proposta ou condições particulares;
- d) **Terceiro Lesado:** pessoas ou entidades que sofreram danos ou prejuízos causados pela NOSSA ou qualquer entidade que tenha uma relação com a NOSSA (segurado, fornecedor, parceiro, agente corretor, colaborador).

5. RESPONSABILIDADES

Sem prejuízo do previsto nos regulamentos, no âmbito das suas atribuições cabe:

- a) **Ao Conselho de Administração (CA):** definir e aprovar a presente Política, bem como supervisionar a sua eficácia;
- b) **À Comissão Executiva (CE):** aprovar os normativos internos necessários à aplicação da Política e, quando aplicável, preparar as deliberações do CA.

6. PRINCÍPIOS GERAIS

A NOSSA orienta o seu relacionamento com as partes interessadas com base nos seguintes princípios:

- **Equidade, Diligência e Transparência:** os Colaboradores devem contribuir para que seja assegurado a todos os tomadores do seguro, segurados, beneficiários ou terceiros lesados um tratamento equitativo, diligente e transparente, em respeito pelos seus direitos;
- **Informação e Esclarecimento:** os Colaboradores devem, no exercício das suas funções, assegurar aos tomadores do seguro, 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;
- **Garantia de Confidencialidade e Protecção de Dados Pessoais:** os Colaboradores devem garantir que o tratamento, efectuado com ou sem meios automatizados, dos dados pessoais dos tomadores do seguro, 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;
- **Prevenção e Gestão de Conflitos de Interesse:** os Colaboradores devem revelar à NOSSA todas as situações que possam gerar conflitos de interesses, abstendo-se de intervir em tais situações. Considera-se existir conflitos de interesse sempre que os Colaboradores sejam directa ou indirectamente interessados na situação ou no processo em curso, ou o sejam os seus cônjuges, parentes ou afins em 1º grau, ou ainda sociedades ou outros entes colectivos em que directa ou indirectamente participem;
- **Celeridade e Eficiência:** os Colaboradores devem desempenhar as funções ou tarefas que lhes são atribuídas, com rigor e qualidade, com vista a uma gestão célere e eficiente dos processos relativos a tomadores do seguro, segurados, beneficiários ou terceiros lesados;
- **Qualificação Adequada:** a NOSSA assegura a qualificação adequada dos seus Colaboradores, nomeadamente dos Colaboradores que contactam directamente com os tomadores do seguro,

segurados, beneficiários ou terceiros lesados, no sentido de garantir a qualidade do atendimento, presencial e não presencial;

- **Melhoria Contínua:** a NOSSA compromete-se a melhorar continuamente a eficácia e eficiência de tratamento dos tomadores do seguro, segurados, beneficiários ou terceiros lesados e a qualidade dos seus produtos e serviços, mediante a análise e identificação e aplicação das melhores práticas na gestão com o foco no cliente.

7. EQUIDADE, DILIGÊNCIA E TRANSPARÊNCIA

No sentido de garantir transparência e que todas as transacções são adequadas às necessidades dos clientes e do seu melhor interesse, espera-se que os Colaboradores forneçam e recolham informações claras e compreensíveis dos clientes e assegurando que estejam plenamente cientes das condições e termos das suas apólices.

Adicionalmente, a diligência na gestão de sinistros é considerada uma prioridade, com o objectivo de assegurar que os beneficiários recebam indemnizações de maneira eficiente e justa, seguindo rigorosamente os procedimentos estabelecidos.

Ao adoptar práticas inclusivas e promover a igualdade de oportunidades, a NOSSA busca não apenas conformidade legal, mas também contribui activamente para a construção de uma cultura organizacional que valoriza a equidade, diligência e transparência prestando um serviço de qualidade durante todo o ciclo de experiência com o cliente.

8. PREVENÇÃO E GESTÃO DE CONFLITOS DE INTERESSE

A NOSSA reserva o direito de implementar medidas adequadas para evitar ou mitigar conflitos de interesse quando identificados, assegurando que as decisões e acções dos Colaboradores estejam alinhadas aos melhores interesses da NOSSA, das partes envolvidas e que cumpram com a Política de Conflito de Interesses da NOSSA.

9. TRATAMENTO DE DADOS DOS TOMADORES DO SEGURO, SEGURADOS, BENEFICIÁRIOS OU TERCEIROS LESADOS

O tratamento de dados dos tomadores do seguro, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, devem ser tratados com base na Lei n.º 22/11 - Lei da Protecção de Dados Pessoais e ser conduzido com rigor e respeito aos princípios de privacidade e protecção de informações pessoais.

Os dados dos tomadores do seguro, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, nunca devem ser divulgados, excepto para aqueles que em função das tarefas que desempenham devam ter conhecimento, informação pessoal e tomar todas as medidas necessárias para evitar a perda ou extravio de dados pessoais.

10. CELERIDADE E EFICIÊNCIA

É essencial que cada Colaborador demonstre um compromisso inabalável com a eficiência e a celeridade na gestão dos processos relacionados com tomadores do seguro, segurados, beneficiários ou terceiros lesados. Esse compromisso contribui directamente para a construção de uma reputação sólida e confiável no sector de seguros, reflectindo-se positivamente na satisfação dos clientes e na excelência dos nossos produtos e serviços.

11. QUALIFICAÇÃO ADEQUADA

A NOSSA assegura a qualificação adequada dos seus Colaboradores, nomeadamente dos Colaboradores que contactam directamente com os tomadores do seguro, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, no sentido de garantir a qualidade do atendimento, presencial e não presencial. Além disso, a NOSSA também valoriza a criação de um ambiente propício ao aprendizado contínuo, incentivando a troca de conhecimentos e experiências entre os Colaboradores. Dessa forma, promovemos uma cultura de aprendizado constante que se traduz em benefícios tangíveis para os clientes e para a eficácia dos nossos produtos e serviços.

12. MERCADO-ALVO DOS PRODUTOS E SERVIÇOS

Como parte integrante desta Política, a NOSSA adopta uma abordagem criteriosa na identificação dos mercados-alvo para os seus produtos e serviços de seguros. Esta definição visa garantir que, quando a empresa ou os seus distribuidores, como mediadores e corretores de seguros, comercializam um produto ou serviço, seja absolutamente claro a quem e como deve ser apresentado. Isso implica alinhar os produtos e serviços com as características específicas, perfil e necessidades dos potenciais clientes, promovendo uma correspondência precisa entre a oferta e a procura.

Os mercados-alvo dos produtos e serviços é revisto periodicamente e sempre que alguma situação excepcional o determine. Dessa forma, a NOSSA assegura que a sua oferta de produtos e serviços permaneça relevante e alinhada com as necessidades dos seus clientes.

13. APLICABILIDADE DE ANÁLISE DE BCFT/PADM

Na subscrição e durante a vigência dos contratos de seguro, devem ser considerados os riscos que incluem os tomadores do seguro, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, de modo a dar o cumprimento à aplicação da Política de Prevenção de Branqueamento de Capitais, Financiamento do Terrorismo e Proliferação de Armas de Destruição em Massa da NOSSA.

14. INCUMPRIMENTO

O incumprimento das regras descritas na presente Política, pelos Colaboradores da NOSSA, pode ser considerado violação grave de deveres de conduta e, em consequência, pode dar lugar à aplicação de medidas disciplinares ou sanções contratuais.

15. DIVULGAÇÃO DA POLÍTICA

A presente Política encontra-se disponível para consulta na intranet e no portal institucional na NOSSA.

16. REVISÃO E ACTUALIZAÇÃO DA POLÍTICA

Esta política é revista anualmente pelo Conselho de Administração, sob a responsabilidade do Gabinete de Compliance (GCP) de apresentar quaisquer propostas para a alteração ou actualização do presente documento. Não obstante a revisão poder ser antecipada sempre que as circunstâncias da actividade da NOSSA ou alterações no enquadramento legal e regulamentar relevantes assim o justifiquem.

17. ENTRADA EM VIGOR

A presente Política entra em vigor na data da sua divulgação.