

POLÍTICA DE TRATAMENTO DOS TOMADORES DE SEGUROS, SEGURADOS, BENEFICIÁRIOS E TERCEIROS LESADOS

A. ENQUADRAMENTO

A BELT MEDIAÇÃO DE SEGUROS, LDA., com sede social na Rua Doutor Eduardo Santos Silva, 261, fração H, 4200-283 Porto, freguesia de Paranhos, concelho e distrito do Porto, matriculada na Conservatória do Registo Comercial com o número único de matrícula e de pessoa coletiva 516485296, com o capital social subscrito e realizado de EUR 5.000,00, registada Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões (“**ASF**”) com o número 422575576, com a categoria de Agente de Seguros, para os ramos “Vida” e “Não Vida”, conforme indicado em www.asf.com.pt, na área de Mediação / Entidades Autorizadas, (doravante “**BELT**” ou o “**Distribuidor**”), vem pela presente Política de Tratamento dos Tomadores de Seguros, Segurados, Beneficiários e Terceiros Lesados (a “**Política**”) informar e esclarecer os seus Clientes sobre o(s) produto(s) de seguros por si distribuído(s), bem como a respetiva política de conceção e aprovação, características e mercado alvo, nos termos do artigo 24.º, n.º 1, alínea t) da Lei n.º 7/2019, de 16 de Janeiro, do regime estabelecido no Regulamento Delegado (UE) n.º 2017/2358 da Comissão de 21 de setembro de 2017 que complementa a Diretiva (UE) n.º 2016/97 do Parlamento Europeu e do Conselho, e do disposto nos artigos 32.º e 33.º da Norma Regulamentar da Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões n.º 13/2020-R, de 30 de dezembro (Regulamentação do Regime Jurídico da Distribuição de Seguros e de Resseguros).

B. AMBITO DE APLICAÇÃO

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

C. TRATAMENTO EQUITATIVO, DILIGENTE E TRANSPARÊNCIA

O Distribuidor 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.
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.
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.

D. GESTÃO DE CONFLITOS DE INTERESSE

1. Os Colaboradores devem revelar ao Distribuidor todas as situações que possam gerar conflitos de interesses, abstendo-se de intervir em tais situações.
2. O Distribuidor 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 Distribuidor 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.

E. 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 Distribuidor assegura os mecanismos de distribuição dos produtos que comportam medidas e procedimentos adequados para obter junto da Seguradora relevante 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 Distribuidor.
3. Os mecanismos de distribuição dos produtos de seguros do Distribuidor 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 garantir a qualidade do atendimento, presencial e não presencial, e a certificação que estes devam deter, designadamente em Mediação de Seguros.

F. QUALIFICAÇÃO ADEQUADA

O Distribuidor assegura a formação adequada dos seus colaboradores, em particular dos colaboradores que contactam diretamente com os tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, no sentido de garantir a qualidade do atendimento.

G. POLÍTICA ANTI-FRAUDE

1. O Distribuidor prestará, quando solicitado, toda a informação genérica que considerar relevante aos tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, e observará as normas de prevenção e identificação de práticas fraudulentas.
2. O Distribuidor pode adotar mecanismos de cooperação com outros Distribuidores de Seguros ou Associações de Distribuidores de Seguros, com vista à prevenção, deteção ou reporte de suspeitas de fraude.

H. 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 nas políticas relativas ao tratamento de dados pessoais do Distribuidor.
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).

I. CUMPRIMENTO DA POLÍTICA DE TRATAMENTO

1. Compete à Direção Comercial assegurar a divulgação e explicitação atualizada das regras contidas na presente Política, através dos meios indicados no ponto L abaixo, 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 equipa de reclamações. Os resultados são remetidos às equipas e Colaboradores do Distribuidor envolvidos para decisão sobre a sua resolução e mitigação de casos similares.
3. O Distribuidor assegura ainda estudos periódicos, cujos resultados permitam determinar o índice de qualidade de serviço.
4. Compete à *equipa de gestão e de produto* 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. A *equipa de gestão e de produto* informa o Conselho de Administração, pelo menos anualmente, sobre o tratamento das reclamações, bem como sobre as medidas corretivas tomadas ou a tomar.

J. MEIOS PARA APRESENTAÇÃO DE RECLAMAÇÕES

O Distribuidor 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 em <http://beltseguros.pt/gestao-de-reclamacoes/>.

K. RECEÇÃO DE RECLAMAÇÕES

As reclamações dos tomadores de seguro, segurados, beneficiários ou terceiros lesados podem ser apresentadas por escrito e podem ser dirigidas:

- a) Por correio eletrónico, através do endereço reclamacoes@beltseguros.pt.
- b) Por correio, para a BELT, Rua Doutor Eduardo Santos Silva, 261, fração H, 4200-283 Porto, Portugal.

L. DISPONIBILIZAÇÃO DA POLÍTICA

A presente Política é comunicada a toda a estrutura do Distribuidor, encontrando-se permanentemente disponível, bem como é facultada ao público em geral através do website <http://beltseguros.pt/politica-de-tratamento/>.