

POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE TOMADORES DE SEGUROS, SEGURADOS, BENEFICIÁRIOS E TERCEIROS LESADOS

ÍNDICE

1. OBJETO	3
2. CONTROLO DA VERSÃO.....	3
2.1. VERSÃO 1	3
3. ÂMBITO	3
4. DOCUMENTAÇÃO RELACIONADA.....	3
4.1. DOCUMENTAÇÃO DE REFERÊNCIA	3
4.2. DOCUMENTAÇÃO DE APOIO	3
4.3. FORMULÁRIOS	3
5. DEFINIÇÕES	4
6. POLÍTICA DE TRATAMENTO DE TOMADORES DE SEGUROS, SEGURADOS, BENEFICIÁRIOS E TERCEIROS LESADOS	4
6.1. EQUIDADE, DILIGÊNCIA E TRANSPARÊNCIA	4
6.2. INFORMAÇÃO E ESCLARECIMENTO	4
6.3. DADOS PESSOAIS	4
6.4. PREVENÇÃO E GESTÃO DE CONFLITOS DE INTERESSE	4
6.5. CELERIDADE E EFICIÊNCIA	4
6.6. QUALIFICAÇÃO ADEQUADA	5
6.7. MERCADO-ALVO DOS PRODUTOS	5
6.8. CUMPRIMENTO DA POLÍTICA DE TRATAMENTO.....	5
6.9. REPORTE INTERNO DA POLÍTICA DE TRATAMENTO	5

1. OBJETO

A presente Política consagra os princípios adotados pela ASISA, ASISTENCIA SANITARIA INTERPROVINCIAL DE SEGUROS S.A.U. – Sucursal em Portugal e ASISA VIDA Seguros S.A.U. - Sucursal em Portugal (conjuntamente identificadas por ASISA), no quadro do seu relacionamento com os tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados.

2. CONTROLO DA VERSÃO

2.1. VERSÃO 1

Criação inicial do documento.

3. ÂMBITO

A presente Política consagra os princípios adotados pela ASISA, ASISTENCIA SANITARIA INTERPROVINCIAL DE SEGUROS S.A.U. – Sucursal em Portugal e ASISA VIDA Seguros S.A.U. - Sucursal em Portugal (conjuntamente identificadas por ASISA), no quadro do seu relacionamento com os tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados.

Os princípios constantes da presente Política refletem a visão e os valores da ASISA, traduzindo o comportamento esperado de todos os seus colaboradores, incluindo os colaboradores dos canais de distribuição utilizados e os de todos aqueles que, em nome da ASISA, prestem serviços aos tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados.

4. DOCUMENTAÇÃO RELACIONADA

4.1. DOCUMENTAÇÃO DE REFERÊNCIA

- DYD.N. Política de Control y Gobernanza de productos.
- SDI.N. Política de Protección de Datos Personales.
- CNO.N Política de conflictos de interés.
- Reglamento del Servicio de Atención al Cliente.

4.2. DOCUMENTAÇÃO DE APOIO

- Guias de boas práticas da UNESPA.

4.3. FORMULÁRIOS

- Não aplicável.

5. DEFINIÇÕES

- [Glossário de Termos](#)

6. POLÍTICA DE TRATAMENTO DE TOMADORES DE SEGUROS, SEGURADOS, BENEFICIÁRIOS E TERCEIROS LESADOS

6.1. EQUIDADE, DILIGÊNCIA E TRANSPARÊNCIA

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, em respeito pelos seus direitos.

6.2. INFORMAÇÃO E ESCLARECIMENTO

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 que permita a tomada de uma decisão informada e fundamentada.

6.3. DADOS PESSOAIS

O tratamento, 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, tal como descrito na Política Interna de Proteção de Dados Pessoais.

A Política relativa à proteção de dados inclui informação sobre os direitos dos titulares dos dados e encontra-se disponível na página de internet da ASISA.

6.4. PREVENÇÃO E GESTÃO DE CONFLITOS DE INTERESSE

Os colaboradores devem revelar à ASISA todas as situações que possam gerar conflitos de interesses, abstendo-se de intervir em tais situações, tal como melhor descrito na Política Interna de Conflitos de Interesses.

Considera-se existir conflito de interesse sempre que os colaboradores sejam direta ou indiretamente 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 coletivos em que direta ou indiretamente participem.

6.5. CELERIDADE E EFICIÊNCIA

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, tal como vem descrito no Regulamento do Serviço de Apoio ao Cliente e no Guia de Boas Práticas da UNESPA, ao qual a ASISA aderiu.

6.6. QUALIFICAÇÃO ADEQUADA

A ASISA assegura a qualificação adequada dos seus colaboradores, nomeadamente dos colaboradores 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.

6.7. MERCADO-ALVO DOS PRODUTOS

A ASISA identifica o mercado-alvo de cada produto de seguros, nos termos melhor indicados na Política Interna de Controlo e Governança de Produtos, para que quando a própria ou um seu distribuidor o comercializa seja claro a quem deve o produto ser apresentado, em consonância com as respetivas características, perfil e necessidades, incluindo a definição de perfis padronizados para os quais determinado produto seja, em geral, considerado desadequado.

O mercado-alvo dos produtos é revisto periodicamente e sempre que alguma situação excecional o determine.

6.8. CUMPRIMENTO DA POLÍTICA DE TRATAMENTO

A ASISA assegura a necessária divulgação e explicitação das regras contidas na presente Política, de modo a garantir o seu cumprimento.

6.9. REPORTE INTERNO DA POLÍTICA DE TRATAMENTO

A ASISA, através do sistema de gestão do risco e controlo interno, bem como da função autónoma responsável pela conduta de mercado, assegura os mecanismos de reporte e monitorização do cumprimento da política de tratamento.