

Assunto: **Política de Tratamento dos Tomadores de Seguros, Segurados, Beneficiários ou Terceiros Lesados**

Referência: **NI- 196 -v.01**
Entrada em vigor: **26/01/2023**

Geral **X** | Confidencial | Restrito | MKT, RC, SC e Público

INTRODUÇÃO

1. Nos termos do artigo 24.º da Lei 7/2019, de 16 de janeiro, e dos artigos 32.º e 33.º da Norma Regulamentar n.º 13/2020, de 30 de dezembro, da Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões, os mediadores de seguros devem definir uma política de tratamento dos tomadores de seguros, segurados, beneficiários e terceiros lesados, cujos princípios de funcionamento estejam consignados em documento escrito, que garanta o seu tratamento equitativo, bem como o tratamento adequado dos seus dados pessoais e das suas reclamações.
2. Esta Norma Interna vem assim estabelecer, conforme anexo, a **POLÍTICA DE TRATAMENTO DOS TOMADORES DE SEGUROS, SEGURADOS, BENEFICIÁRIOS OU TERCEIROS LESADOS** da Unicre – Instituição Financeira de Crédito, S.A. (“UNICRE” ou “Instituição”) tomando em consideração a dimensão, organização e natureza das atividades prosseguidas pela Instituição.

Elaborado por: MKT/GRC

Data elaboração:
25/10/2022

Revisto por: ACI

Data revisão:
21/11/2022

Aprovado por: CE

Data aprovação:
25/01/2023

Substitui: N/A

**POLÍTICA DE TRATAMENTO DOS TOMADORES DE SEGUROS,
SEGURADOS, BENEFICIÁRIOS OU TERCEIROS LESADOS**

26 de Janeiro de 2023

Versão 1.0

ÍNDICE

1. Objeto.....	4
2. Âmbito	4
3. Colaboradores	4
4. Tratamento equitativo, diligente e transparente	5
5. Tratamento adequado das necessidades de informação e de esclarecimento	5
6. Comercialização ajustada.....	6
7. Privacidade e Dados Pessoais	6
8. Prevenção e gestão de conflitos de interesses	6
9. Gestão célere e eficiente dos processos.....	7
10. Qualificação adequada dos colaboradores	7
11. Divulgação da Política	7
12. Revisões e alterações	8

1. OBJETO

O presente documento tem como objetivo definir a **Política de Tratamento dos Tomadores de Seguros, Segurados, Beneficiários e Terceiro Lesados (“Política”)** da Unicre – Instituição Financeira de Crédito, S.A. (“UNICRE” ou “Instituição”), tendo em conta a dimensão, organização e natureza das atividades da Instituição, e de forma a cumprir com os requisitos legais e regulamentares aplicáveis, nomeadamente:

- a) o Regime Jurídico da Distribuição de Seguros e Resseguros (“RJDS”), aprovado pela Lei n.º 7/2019, de 16 de janeiro (“RJDSR”);
- b) Norma Regulamentar n.º 13/2020, de 30 de dezembro, da Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões (“Norma Regulamentar 13/2020”).

Esta Política foi definida pela UNICRE e visa definir **(i)** o tratamento equitativo, diligente e transparente dos tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, **(ii)** o tratamento adequado das necessidades de informação e de esclarecimento dos tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados atendendo ao respetivo perfil e à natureza e complexidade da situação, **(iii)** os mecanismos necessários para assegurar que não são comercializados contratos de seguros ou operações de capitalização com características desajustadas face ao perfil e às necessidades dos respetivos tomadores de seguros, ou segurados, **(iv)** o tratamento equitativo e transparente dos dados pessoais recolhidos junto dos tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, em conformidade com o Regulamento (UE) n.º 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho de 27 de abril de 2016, relativo à proteção das pessoas singulares no que diz respeito ao tratamento dos dados pessoais e à livre circulação desses dados, **(v)** a prevenção e a gestão de conflitos de interesses, designadamente no âmbito da gestão de reclamações e **(vi)** 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.

A presente Política é complementada por e complementa normativos internos, designadamente:

- a) O ‘Código de Conduta’, disponível em www.unicre.pt e na in-Unicre;
- b) A ‘Política Interna de Distribuição de Seguros’, publicada na in-Unicre.

2. ÂMBITO

A Política aplica-se aos colaboradores da Unicre e é aprovada pelo membro do Órgão de Administração da Unicre.

Todos os colaboradores estão sujeitos à observância dos princípios e regras estabelecidos no Código de Conduta da Unicre, incluindo no relacionamento com os clientes, nomeadamente o:

- a) Cumprimento das disposições legais e regulamentares e satisfação dos compromissos de ética assumidos;
- b) Princípio de responsabilidade, lealdade, salvaguardando os devidos deveres de confidencialidade e sigilo profissional;
- c) Respeito pelas disposições legais e regulamentares aplicáveis e em vigor em cada momento no tratamento dos dados pessoais dos clientes;
- d) Tratamento dos clientes com elevado profissionalismo, respeito e cordialidade, procurando assegurar igualdade de tratamento e atuando de forma a proporcionar um serviço de atendimento e apoio de qualidade, eficaz e eficiente.

3. COLABORADORES

São colaboradores da Unicre:

- c) Membros dos órgãos de administração e de fiscalização;

- d) Membros da direção de topo;
- e) Colaboradores internos (i.e., com vínculo laboral à UNICRE, efetivos ou a termo), incluindo os titulares de funções essenciais);
- f) Contratados para prestar serviços a qualquer título, permanente ou ocasional;
- g) Colaboradores de terceiros que atuam em nome da UNICRE.

4. TRATAMENTO EQUITATIVO, DILIGENTE E TRANSPARENTE

A Unicre deve assegurar o tratamento equitativo, diligente e transparente no seu relacionamento com os tomadores de seguros, segurados, beneficiários e terceiros lesados e atua:

- a) De modo imparcial e equivalente, com vista a assegurar igualdade de tratamento;
- b) De forma profissional, com diligência e responsabilidade, assegurando o respeito pelos legítimos interesses dos tomadores de seguros, segurados, beneficiários e terceiros lesados, e prestando um serviço rigoroso e com qualidade;
- c) De forma verdadeira, clara e objetiva, com o objetivo de assegurar transparência.

Todas as pessoas abrangidas pela Política devem assegurar o atendimento justo e atempado das reclamações dos clientes e diligenciar a organização de arquivos de documentação de modo a garantir a sua identificação de forma ágil, conforme às necessidades das funções de auditoria, interna e externa, e à observância das disposições legais e regulamentares em vigor.

Os colaboradores devem pautar 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 nos Códigos de Conduta que sujeitam a atividade financeira em geral.

Os membros do Conselho de Administração, os diretores de topo e os responsáveis por funções-chave, bem como, aliás, todos os trabalhadores e colaboradores em geral, devem proceder com a diligência de um gestor criterioso e prudente, pautando-se pelos princípios da gestão de riscos e da segurança das operações, e privilegiando o estrito interesse dos Clientes.

5. TRATAMENTO ADEQUADO DAS NECESSIDADES DE INFORMAÇÃO E DE ESCLARECIMENTO

A Unicre deve assegurar o tratamento adequado das necessidades de informação e de esclarecimento dos tomadores de seguros, segurados, beneficiários e terceiros lesados, tendo em consideração o seu perfil e a natureza e complexidade da situação.

Para tanto, a Unicre deve assegurar a prestação da informação:

- a) nos termos fixados por lei e respetiva regulamentação;
- b) com clareza, exatidão e de forma compreensível e não enganosa;
- c) e esclarecimentos corretos e pormenorizados sobre o contrato de seguro, de modo a permitir a tomada de decisões informadas, fundamentadas, conscientes e esclarecidas.

A Unicre deve informar e esclarecer os Clientes conforme as necessidades ditadas pelas circunstâncias em que se encontrem, tendo em conta, designadamente, o respetivo perfil, idade e a existência de eventuais situações específicas de vulnerabilidade, bem como a natureza e complexidade da situação.

6. COMERCIALIZAÇÃO AJUSTADA

A Unicre deve assegurar a adoção dos mecanismos necessários para garantir que não são comercializados contratos de seguros com características desajustadas face ao perfil e às necessidades dos tomadores de seguros ou dos segurados.

Para o efeito a Unicre deve solicitar informações sobre os conhecimentos, experiência e necessidades do tomador de seguro ou do segurado relevantes para o tipo específico de produto ou serviço oferecido ou solicitado.

No cumprimento destas obrigações serão respondidos todos os pedidos de esclarecimento efetuados pelo tomador do seguro ou segurado, devendo, ainda, o Colaborador responsável pela atividade de distribuição de seguros inteirar-se do nível de compreensão do tomador de seguro ou segurado em relação ao contrato de seguro a celebrar, de forma a assegurar que o mesmo entende o âmbito da cobertura, nomeadamente, os principais riscos cobertos, capital seguro e, se aplicável, o âmbito geográfico, os riscos excluídos e as características do contrato.

Os colaboradores da Unicre são profissionais com experiência e competência na área, pelo que, para efeitos do cumprimento da presente Política e através das informações e pedidos de esclarecimento prestados nos termos referidos anteriormente, assegura-se de que não são comercializados contratos de seguros com características desajustadas face ao perfil e às necessidades dos respetivos tomadores de seguros ou segurados.

7. PRIVACIDADE E DADOS PESSOAIS

O tratamento, efetuado com ou sem meios automatizados, dos dados pessoais dos tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, deve ser efetuado pela Unicre em estrita observância das normas legais aplicáveis e das regras de segurança, de caráter técnico e organizativo, adequadas ao risco que o tratamento dos dados apresenta, conforme previsto na Política de Privacidade e Proteção de Dados Pessoais da Unicre, publicada no website www.unibanco.pt.

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 (UE) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho de 27 de Abril de 2016 (Regulamento Geral de Proteção de Dados) e à Lei n.º 58/2021, de 8 de Agosto.

8. PREVENÇÃO E GESTÃO DE CONFLITOS DE INTERESSES

A Unicre deve assegurar a prevenção e a gestão de situações de conflitos de interesses, incluindo no âmbito da gestão de reclamações, observando as obrigações legais, regulamentares e de conduta aplicáveis.

Para o efeito os colaboradores obrigam-se a revelar à Unicre qualquer situação que possa gerar conflitos de interesse, devendo abster-se de intervir nessas situações.

A Unicre deve evitar situações suscetíveis de originar conflitos de interesses, estando adstritos, entre outros, ao dever de respeitar a independência entre os interesses da Unicre ou os seus interesses pessoais e os dos tomadores de seguros, segurados, beneficiários e terceiros lesados, bem como os interesses destas pessoas entre si.

A Unicre tem um código de conduta que comunica de forma eficaz a todos os seus colaboradores, estando permanente disponível e acessível no website <https://www.unicre.pt> e em meio de divulgação interno da Unicre.

9. GESTÃO CÉLERE E EFICIENTE DOS PROCESSOS

A Unicre deve assegurar uma gestão célere e eficiente dos processos relativos a tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, incluindo em matéria de sinistros e de reclamações.

A Unicre deve ainda assegurar a gestão de reclamações em cumprimento com obrigações legais, regulamentares e de conduta aplicáveis, devendo ainda evitar situações suscetíveis de originar conflitos de interesses, onde se inclui, entre outros, o dever de respeitar a independência entre os interesses da Unicre ou os seus interesses pessoais e os dos tomadores de seguros, segurados, beneficiários e terceiros lesados, bem como os interesses destas pessoas entre si.

10. QUALIFICAÇÃO ADEQUADA DOS COLABORADORES

A Unicre deve assegurar a qualificação adequada dos seus colaboradores, em especial os que contactam diretamente com os tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, de modo a assegurar a qualidade do atendimento, presencial e não presencial.

11. DIVULGAÇÃO DA POLÍTICA

A presente Política é comunicada de forma eficaz a todos os colaboradores, encontrando-se permanentemente disponível e acessível na intranet da Unicre e é ainda disponibilizada ao público em geral através do sítio de internet da Unicre em www.unicre.pt.

12. REVISÕES E ALTERAÇÕES

Esta Política será objeto de revisão de dois em dois anos e sempre que seja considerado necessário, pelo Marketing – Produtos e Soluções. Esta Política está sujeita às alterações e atualizações que se considerem adequadas face à evolução do negócio da Unicre ou em consequência de eventuais alterações aos normativos legais e regulamentares aplicáveis.

Todas as alterações a esta NI deverão ser registadas no “Registo de Alterações” em anexo (**Anexo 1**).

ANEXO 1 - REGISTO DE ALTERAÇÕES

Versão NI alterada	Ref. ^a item alterado	Data de alteração	Responsável pela alteração	Síntese de alterações