

# POLÍTICA

TRATAMIENTO DE CLIENTES  
FIATC MUTUA DE SEGUROS Y REASEGUROS  
EN PORTUGAL

Data de aprovação:	18/09/2024	Consejo de Administración	Versão	1
--------------------	------------	---------------------------	--------	---

## Controle de Câmbio

Versão	Data	Modificação	Responsável/Autorizador
1	18/09/2024	Aprovação de Política	Consejo de Administración

## ÍNDICE

Artigo 1.º - Objeto.....	4
Artigo 2.º- Âmbito .....	4
Artigo 3.º - Tratamento equitativo, diligente e transparente.....	4
Artigo 4.º - Informação, esclarecimento e adequação.....	4
Artigo 5.º - Tratamento de dados pessoais .....	5
Artigo 6.º - Prevenção e gestão de conflitos de interesse.....	5
Artigo 7.º - Gestão célere e eficiente dos processos.....	6
Artigo 8.º - Qualificação adequada.....	6
Artigo 9.º - Reporte e monitorização do cumprimento.....	7
Artigo 10.º - Divulgação da política de tratamento .....	7

## **Artigo 1.º - Objeto**

O presente documento visa o estabelecimento, nos termos e por força do disposto nos artigos s 153.º ss. do Regime Jurídico de Acesso e Exercício da Atividade Seguradora e Resseguradora, aprovado pela Lei n.º 147/2015, de 9 de setembro, e na Norma Regulamentar n.º 7/2022-R, de 7 de junho de 2022, da Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões, sobre conduta de mercado e tratamento de reclamações, dos princípios, das normas e dos procedimentos que devem ser observados no quadro do relacionamento da FIATC, na qualidade de empresa de seguros, com os seus clientes, tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados.

## **Artigo 2.º- Âmbito**

Os princípios constantes da presente Política refletem a visão e os valores da FIATC, 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 FIATC, prestem serviços aos tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados.

## **Artigo 3.º - Tratamento equitativo, diligente e transparente**

Os colaboradores da FIATC devem assegurar, no exercício das suas funções, um tratamento equitativo, diligente e transparente a todos os tomadores de seguros, segurados, beneficiários e/ou terceiros lesados.

## **Artigo 4.º - Informação, esclarecimento e adequação**

1. Os colaboradores da FIATC devem, no exercício das suas funções, assegurar aos tomadores de seguros, segurados, beneficiários e/ou terceiros lesados, atendendo ao respetivo perfil e à natureza e complexidade da situação, a prestação das informações necessárias à tomada de uma decisão esclarecida e

fundamentada, devendo, para o efeito, adequar a informação prestada às características concretas dos clientes.

2. Os colaboradores da FIATC, no exercício das suas funções, devem demonstrar-se disponíveis para prestar de uma forma clara, completa e célere, quaisquer esclarecimentos que lhes sejam solicitados pelos tomadores de seguros, segurados, beneficiários e terceiros lesados.
3. A FIATC instituirá os mecanismos necessários para assegurar que não serão comercializados contratos de seguros com características desajustadas face ao perfil e às necessidades dos respetivos tomadores de seguros ou segurados.

### **Artigo 5.º - Tratamento de dados pessoais**

1. O tratamento, com recurso ou não a meios informáticos, dos dados pessoais dos tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, será efetuado em estrita observância, não só da Política de Privacidade e Proteção de Dados Pessoais adotada pela FIATC, disponível em <https://www.fiatc.pt/protECAo-de-dados>, mas também das disposições previstas no 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 de dados pessoais e à livre circulação desses dados (Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados) e na Lei n.º 58/2019, de 8 de agosto, que assegura a execução, na ordem jurídica nacional do RGPD, e das regras de segurança, de carácter técnico e organizativo, adequadas ao risco que o tratamento de dados apresenta e representa.
2. Os clientes poderão ter acesso à informação que lhes diga respeito, solicitando a sua correção, aditamento ou eliminação, mediante contacto direto ou por escrito, junto da FIATC.

### **Artigo 6.º - Prevenção e gestão de conflitos de interesse**

1. Os colaboradores, no exercício das suas funções, devem revelar e identificar perante a FIATC todas as situações suscetíveis de gerar conflitos de interesses, abstendo-se de intervir em tais situações.

2. Considera-se que existe um 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, titulam uma participação qualificada no capital social.
3. No âmbito da gestão de reclamações, a FIATC garante que, no caso de ser recebida uma reclamação por parte de tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, não intervirão no tratamento dessa reclamação os colaboradores que tenham intervindo no ato ou no procedimento objeto de reclamação.

### **Artigo 7.º - Gestão célere e eficiente dos processos**

1. A FIATC assegura 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.
2. A FIATC garante que todas as reclamações são imediatamente encaminhadas e objeto de apreciação, decisão e comunicação no mais curto prazo possível.
3. Em cumprimento das normas regulamentares em vigor, a FIATC disponibiliza um regulamento de gestão de reclamações dos tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, que comunica de forma eficaz a todos os seus colaboradores, estando permanente disponível e acessível em meio de divulgação interno.

### **Artigo 8.º - Qualificação adequada**

A FIATC 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.

### **Artigo 9.º - Reporte e monitorização do cumprimento**

A FIATC assegura os mecanismos de reporte e monitorização do cumprimento da presente política, através de um sistema de gestão do risco e controlo interno, o qual será revisto sempre que se mostrar necessário.

### **Artigo 10.º - Divulgação da política de tratamento**

1. A presente Política de Tratamento é comunicada de forma eficaz a toda a estrutura da FIATC e encontra-se permanentemente disponível e acessível em meio de divulgação interno a todos os seus colaboradores.
2. A presente Política de Tratamento é disponibilizada ao público geral através do *site* da FIATC, disponível em [www.fiatc.pt](http://www.fiatc.pt), sem prejuízo de, sempre que solicitado, poder ser entregue ou enviada em papel ou outro suporte duradouro.

Barcelona, 18 de setembro de 2024