

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

ÂMBITO DO REGULAMENTO

Artigo 1º

Objecto

O presente regulamento define os princípios e as regras de tratamento dos tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, sua implementação e monitorização do seu cumprimento.

Artigo 2º

Âmbito

1. O presente regulamento aplica-se à Verlingue e sociedades por esta dominadas, sem prejuízo de estas haverem de o ratificar formalmente pelos respectivos órgãos de gestão.
2. O presente regulamento aplica-se ainda aos agentes e Pessoas Directamente Envolvidas na Actividade de Distribuição de Seguros (“PDEADS”) da sociedade e/ou das sociedades por esta dominadas.
3. Os princípios consagrados neste regulamento reflectem os valores e cultura da Verlingue, bem como o comportamento recomendado a todos os colaboradores que, em representação da mesma, prestem serviços aos tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados.

Artigo 3º

Equidade, Diligência e Transparência

Os colaboradores, agentes e PDEADS devem assegurar a todos os tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados um tratamento equitativo, diligente e transparente, sempre no respeito pelos direitos dos mesmos.

Artigo 4º

Informação e Esclarecimento

No exercício das suas funções, os agentes, PDEADS e colaboradores devem assegurar a todos os tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados a prestação das informações legalmente previstas na circunstância e o esclarecimento adequado à tomada de uma decisão fundamentada, atendendo ao respectivo perfil e à natureza e complexidade da situação.

Artigo 5º

Tratamento Dados Pessoais

O tratamento dos dados pessoais dos tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados deve ser assegurado na estrita observância das normas legais aplicáveis e das regras de segurança, de carácter técnico e organizativo, adequadas ao risco que o tratamento dos dados evidencia.

Artigo 6º

Prevenção e Gestão de Conflitos

1. Os colaboradores, agentes e PDEADS devem comunicar à sociedade todas as situações que possam gerar conflitos de interesses, abstendo-se de intervir em tais situações.
2. Entende-se que existe conflito de interesses sempre que o colaborador, agente ou PDEADS seja, directa ou indirectamente, interessado 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, participe ou em que exerça funções de gestão.

Artigo 7º

Celeridade e Eficiência

Os colaboradores, os agentes e PDEADS devem desempenhar as funções ou tarefas que lhes caibam, com rigor e eficácia, 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.

Artigo 8º

Qualificação Adequada

A Verlingue assegura a qualificação requerida aos seus colaboradores e agentes, exigindo-a aos seus PDEADS, designadamente aos que directamente contactam com os tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, no sentido de garantir a qualidade do atendimento presencial e não presencial.

Artigo 9º

Cumprimento da Política de Tratamento

1. A Verlingue assegura a necessária divulgação das regras do presente Regulamento junto aos respectivos destinatários, colaboradores, agentes e PDEADS e aos tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, designadamente através de disponibilização no seu site institucional e mobiliza os meios julgados necessários à garantia do seu cumprimento.
2. Sempre que para tal solicitada por tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, a Verlingue transmitir-lhes-á cópia do presente regulamento em papel ou outro suporte duradouro.

Artigo 10º

Reporte Interno da Política de Tratamento

A Verlingue, através do sistema de gestão de reclamações e dos mecanismos de acompanhamento dos clientes, assegura o reporte e monitorização da política de tratamento.

Artigo 11º

Entrada em vigor e divulgação

O presente regulamento entra em vigor com a sua publicação e disponibilização a todos os colaboradores, ficando disponível na intranet.

Lisboa, 16 de Março de 2021