

**POLÍTICA DE TRATAMENTO DE CLIENTES, NO
RELACIONAMENTO COM OS TOMADORES DE SEGUROS,
BENEFICIÁRIOS OU TERCEIROS LESADOS**

ÍNDICE

1. ÂMBITO	3
2. EQUIDADE, DILIGÊNCIA E TRANSPARÊNCIA	3
3. INFORMAÇÃO E ESCLARECIMENTO	3
4. DADOS PESSOAIS	4
5. PREVENÇÃO E GESTÃO DE CONFLITOS DE INTERESSES	4
6. CELERIDADE E EFICIÊNCIA	4
7. QUALIFICAÇÃO ADEQUADA.....	4
8. MECANISMOS DE GOVERNAÇÃO DE PRODUTO E DE PREVENÇÃO DE COMERCIALIZAÇÃO DESAJUSTADA AO PERFIL DO CLIENTE	5
9. POLÍTICA ANTIFRAUDE.....	5
10. MONITORIZAÇÃO, REVISÃO E CUMPRIMENTO DA POLÍTICA	5
11. DIVULGAÇÃO E COMUNICAÇÃO	5

1. ÂMBITO

1. A presente Política consagra, em reforço ao disposto no Código de Ética e Conduta da Empresa em vigor na Bankinter Seguros de Vida, S.A., Sucursal em Portugal (doravante, "BKSVM") e demais normativos internos aplicáveis em sede de Conduta de Mercado e em cumprimento do artigo 154º do Regime Jurídico de Acesso e Exercício da Atividade Seguradora e Resseguradora (aprovado pela Lei nº 147/2015, de 09 de setembro) e da Norma Regulamentar da Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões nº 7/2022-R, de 7 de junho, os princípios adotados pela BKSVM no quadro do seu relacionamento com os tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados (doravante abreviadamente "Clientes").
2. Os princípios constantes desta Política de Tratamento refletem a visão e os valores da BKSVM, traduzindo o comportamento esperado de todos os seus colaboradores, incluindo os colaboradores dos canais de distribuição utilizados e de todos os parceiros que, em nome da BKSVM, prestem serviços aos tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados.
3. Considera-se parte integrante da presente Política o Código de Ética e Conduta da Empresa em vigor na BKSVM, cujos princípios vinculam todos os seus Colaboradores.

2. EQUIDADE, DILIGÊNCIA E TRANSPARÊNCIA

1. Os Colaboradores devem contribuir para que seja assegurado a todos os Clientes (tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados) um tratamento equitativo, diligente e transparente, em respeito pelos seus direitos e pelo enquadramento normativo e regulamentar aplicável.
2. Os Colaboradores devem ainda desenvolver a sua atividade de acordo com os princípios fundamentais consagrados no Código de Ética e Conduta da Empresa em vigor na BKSVM e demais normativos aplicáveis em sede de Conduta de Mercado e prestação de informação.

3. INFORMAÇÃO E ESCLARECIMENTO

1. Os colaboradores devem, no exercício das suas funções, assegurar aos tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, a prestação das informações legalmente previstas e o esclarecimento adequado à tomada de uma decisão fundamentada, face à natureza e complexidade da situação, evitando a comercialização de contratos de seguros desajustados ao perfil dos mesmos.
 2. As comunicações com todos os tomadores de seguros, segurados, beneficiários e terceiros lesados, qualquer que seja o respetivo suporte, devem ser redigidas de forma clara e facilmente inteligível, reduzindo, ao mínimo, as dúvidas de interpretação. Este princípio é extensível a todo o material de suporte à venda e formalização dos contratos de seguro, incluindo Propostas de Seguros e Notas Informativas, Condições Gerais, Folhetos, Brochuras e restante material promocional ou publicitário.
- Independentemente do modelo organizacional adotado, a seguradora garante que os respetivos órgãos de estrutura disponibilizam a informação necessária para o exercício da função de gestão de reclamações.

4. 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.
2. O tomador de seguro, segurado, beneficiário ou terceiro lesado, poderá ter acesso à informação que lhe diga respeito, solicitando a sua correção, aditamento ou eliminação, mediante contacto direto ou por escrito, junto da BKS SV.
3. Acresce ainda, que os colaboradores da BKS SV, estão obrigados a guardar rigoroso sigilo sobre todos os factos e/ou informações respeitantes aos dados dos tomadores de seguro, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, cujo conhecimento lhes advenha do desempenho das respetivas funções.
4. O dever de sigilo cessa apenas nas situações previstas na lei.

5. PREVENÇÃO E GESTÃO DE CONFLITOS DE INTERESSES

1. Tendo em conta o disposto no Código de Ética e Conduta da Empresa em vigor na BKS SV, os Colaboradores devem revelar à BKS SV todas as situações que possam gerar conflitos de interesses, abstendo-se de intervir em tais situações.
2. Considera-se existir conflitos de interesse sempre que os Colaboradores sejam direta ou indiretamente interessados em determinada situação ou no processo em curso, ou o sejam determinadas pessoas ou entidades próximas dos Colaboradores, como sejam os seus cônjuges, parentes ou afins em 1.º grau, ou ainda sociedades ou outros entes coletivos em que direta ou indiretamente participem os referidos Colaboradores.

6. CELERIDADE E EFICIÊNCIA

Os Colaboradores devem desempenhar as funções ou tarefas que lhes caibam, com rigor e qualidade e nos termos dos procedimentos internos da BKS SV, com vista a uma gestão célere e eficiente dos processos relativos a Clientes, designadamente em matéria de sinistros e de reclamações.

7. QUALIFICAÇÃO ADEQUADA

A BKS SV assegura a qualificação adequada dos seus Colaboradores, nomeadamente dos que contactam diretamente com Clientes, no sentido de garantir a qualidade do atendimento, presencial e não presencial e em cumprimento das suas políticas e procedimentos e da legislação aplicável.

Também o Provedor do Cliente remeterá anualmente à ASF, para efeitos de supervisão da conduta de mercado, um relatório relativo à gestão de reclamações com referência ao exercício do ano anterior.

8. MECANISMOS DE GOVERNAÇÃO DE PRODUTO E DE PREVENÇÃO DE COMERCIALIZAÇÃO DESAJUSTADA AO PERFIL DO CLIENTE

1. Em conformidade com o enquadramento legal e regulamentar aplicável, a BKSVM garante a instituição dos mecanismos necessários para assegurar que não comercializa produtos de seguros com características desajustadas ao perfil e necessidades dos respetivos tomadores de seguros ou segurados e, bem assim, que não são definidos perfis padronizados para os quais determinado produto seja, em geral, considerado desadequado.
2. Para os efeitos referidos no número anterior, a BKSVM estabelece e revê periodicamente os procedimentos e normativos internos que concretizam tais mecanismos, nomeadamente, para garantir o adequado conhecimento e monitorização dos produtos comercializados pela BKSVM e suas características, a determinação do conjunto de potenciais clientes para os quais os produtos serão, ou não, adequados, e a obtenção de informações suficientes e corretas sobre os potenciais clientes, com especial consideração quanto ao seu perfil, necessidades e características.

9. POLÍTICA ANTIFRAUDE

1. A BKSVM, tem implementada uma política de prevenção, deteção e reporte de práticas de fraude contra os seguros, e prestará aos tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, quando solicitado, informação genérica que sobre a mesma considerar relevante.
2. A BKSVM, pode adotar mecanismos de cooperação com outras empresas de Seguros, nomeadamente no seio da Associação Portuguesa de Seguradores, com vista à prevenção, deteção ou reporte de suspeitas de fraude.

10. MONITORIZAÇÃO, REVISÃO E CUMPRIMENTO DA POLÍTICA

1. Cabe ao Country Manager da BKSVM:
 - a) Garantir a adequada implementação da Política, monitorizando o respetivo cumprimento;
 - b) Assegurar que a Política é devidamente refletida nos regulamentos e manuais de boas práticas da BKSVM, conforme aplicável a cada momento; e
 - c) Assegurar que a Política aprovada considera os canais de distribuição utilizados pela BKSVM, garantindo que lhes são extensíveis os princípios, regras e procedimentos adotados no quadro do relacionamento da BKSVM com os Clientes.
2. A presente Política será periodicamente revista, com o apoio das funções de controlo da BKSVM, sendo igualmente revista em caso de alteração legislativa ou regulamentar ou em caso de outras alterações a nível organizativo que devam ser refletidas na presente Política.
3. Os incumprimentos e eventuais insuficiências da Política serão internamente reportados.

11. DIVULGAÇÃO E COMUNICAÇÃO

1. A BKSVM, assegura que a presente Política é internamente comunicada de forma eficaz e se encontra permanentemente disponível e acessível em meio de divulgação interno.
2. A BKSVM assegura que a presente Política é divulgada ao público nos termos legais e regulamentares aplicáveis e, bem assim, sempre que solicitado, através de entrega de suporte em papel.