

# **Close to Customers - Mediação de Seguros A.C.E.**

## **Política de Tratamento dos Tomadores de Seguros, Segurados, Beneficiários e Terceiros Lesados**

**Close to Customers – Mediação de Seguros, A.C.E.**

# Close to Customers - Mediação de Seguros A.C.E.

## Sumário do Documento

<b>Título</b>	Política de Tratamento dos Tomadores de Seguros, Segurados, Beneficiários e Terceiros Lesados
<b>Aprovado por</b>	Conselho de Administração da Close to Customers – Mediação de Seguros, A.C.E.
<b>Data</b>	03 de dezembro de 2024

## Controlo de Versões

<b>Versão</b>	<b>Data de emissão</b>	<b>Motivo para emissão/alteração</b>
1	03.12.2024	Aprovação da Política de Tratamento dos Tomadores de Seguros, Segurados, Beneficiários e Terceiros Lesados conforme previsto no Regime Jurídico de Distribuição de Seguros e Resseguros

# Close to Customers - Mediação de Seguros A.C.E.

## 1. Introdução e objetivos

O Close to Customers – Mediação de Seguros, A.C.E. (“CTC”) é um agente de seguros dos ramos vida e não vida, inscrito junto da Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões (“ASF”) com o n.º 424587319. O CTC desenvolve a atividade de distribuição de seguros em regime de total exclusividade para a empresa de seguros, Generali Seguros, S.A. (“Empresa de Seguros” ou “Generali”).

A Política de Tratamento dos Tomadores de Seguros, Segurados, Beneficiários e Terceiros Lesados pretende ser um instrumento que promove e salvaguarda que o CTC presta os seus serviços com os mais altos padrões de qualidade e sempre em cumprimento dos seus deveres legais e regulamentares nos termos do regime legal aplicável à distribuição de seguros.

A presente Política estabelece os princípios gerais a observar pelo CTC no seu relacionamento com os tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, no que respeita à forma de tratamento.

A presente Política é consignada em documento escrito e divulgada ao público.

## 2. Âmbito de aplicação

Os princípios e procedimentos enunciados na presente Política devem ser respeitados por todos os Colaboradores ou Representantes do CTC (“Colaboradores”).

### 2.1. Princípios de Tratamento

O CTC mantém uma Política de Tratamento dos Tomadores de Seguros, Segurados, Beneficiários e Terceiros Lesados (“Clientes”) que prevê e garante, entre outros, os seguintes princípios:

- a. Todos os Clientes são tratados de forma equitativa, diligente e transparente;
- b. Todos os Clientes têm um tratamento adequado das necessidades de informação e de esclarecimento, atendendo ao respetivo perfil e à natureza e complexidade da situação;

## **Close to Customers - Mediação de Seguros A.C.E.**

- c. São instituídos os mecanismos necessários para assegurar que não são comercializados produtos de seguros com características desajustadas face ao perfil e às necessidades dos respetivos tomadores de seguros ou segurados;
- d. Os dados pessoais recolhidos junto dos Clientes são tratados em conformidade com os princípios relativos ao tratamento de dados pessoais e demais obrigações aplicáveis, decorrentes do Regulamento (UE) n.º 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho de 27 de abril de 2016 (Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados), e da Lei n.º 58/2019, de 8 de agosto.
- e. Estão implementados mecanismos adequados e eficientes em matéria de prevenção e gestão de conflitos de interesse, designadamente no âmbito da gestão de reclamações;
- f. Os processos relativos a Clientes, designadamente em matéria de sinistros ou pagamento de benefícios, e de reclamações, são geridos de forma célere e eficiente, em cumprimento dos prazos regulamentares ou legais aplicáveis;
- g. Os Colaboradores têm qualificação adequada, em especial os que contactam diretamente com os Clientes, assegurando a qualidade do atendimento, presencial e não presencial;
- h. Estão implementados mecanismos de reporte interno e monitorização do cumprimento da presente Política.

### **2.2. Deveres do Conselho de Administração**

Compete ao Conselho de Administração do CTC assegurar que a presente Política:

- a. Considera os canais de distribuição utilizados pelo CTC, garantindo que lhes são extensíveis os princípios, regras e procedimentos adotados no relacionamento com os clientes;
- b. É comunicada de forma eficaz a todo o CTC e se encontra permanentemente disponível e acessível em meio de divulgação interno;
- c. É divulgada ao público através de meios adequados;

# Close to Customers - Mediação de Seguros A.C.E.

- d. É implementada e monitorizada de forma adequada e devidamente refletida nos respetivos regulamentos e em eventuais manuais de boas práticas.

A presente Política abrange todos os Colaboradores que, independentemente dos canais de distribuição utilizados, realizem tarefas de distribuição de seguros suscetíveis de envolver o relacionamento com os Clientes.

Esta Política não substitui outros procedimentos ou requisitos internos de organização do CTC, os quais poderão ser aplicáveis simultaneamente, em conformidade com os procedimentos de organização interna definidos pelo CTC em cada momento.

### **3. Equidade, diligência e transparência**

A todos os Clientes é assegurado um tratamento equitativo, diligente e transparente, tendo em vista a satisfação das suas solicitações e necessidades e com respeito pelos seus direitos.

Além do previsto na presente Política, os Colaboradores encontram-se vinculados ao cumprimento das regras e princípios consagrados nas políticas internas do CTC, referentes ao tratamento e à proteção de interesses dos Clientes, devendo desenvolver a sua atividade com respeito pelas regras e princípios aí estabelecidos.

### **4. Informação e esclarecimento dos Clientes**

Os Colaboradores devem, no exercício das suas funções, assegurar aos Clientes, atendendo ao respetivo perfil e à natureza e complexidade da situação, a prestação das informações legalmente previstas e o esclarecimento adequado do Cliente com vista à tomada de decisões informadas no âmbito da contratação ou adesão a produtos de seguro.

Os Colaboradores encontram-se vinculados ao cumprimento das regras estabelecidas pelo CTC na sua Política de Distribuição de Produtos de Seguro, a qual define os mecanismos internos implementados pelo CTC com vista a assegurar que os produtos de seguro comercializados são ajustados face ao perfil e às necessidades dos Clientes.

# Close to Customers - Mediação de Seguros A.C.E.

As comunicações com os Clientes, 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 colocação de seguros, nomeadamente, propostas de seguro, notas informativas, brochuras e demais material promocional ou publicitário.

O CTC assegura a qualificação adequada dos Colaboradores que intervenham em tarefas de distribuição de seguros suscetíveis de envolver o relacionamento com os Clientes.

## 5. Dados Pessoais

O tratamento dos dados pessoais dos Clientes é efetuado 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.

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 do CTC, através dos seguintes contactos:

- Morada: Avenida da Liberdade, 242 1250-149 Lisboa

- E-mail: [dpo@general.pt](mailto:dpo@general.pt)

Os Colaboradores estão obrigados a guardar rigoroso sigilo sobre todos os factos e/ou informações respeitantes aos dados dos Clientes cujo conhecimento lhes advenha do desempenho das respetivas funções.

As regras e os princípios implementados pelo CTC em sede de proteção de dados pessoais encontram-se definidos na respetiva Política de Privacidade e Tratamento de Dados Pessoais (disponível em [www.logo.pt](http://www.logo.pt)).

# Close to Customers - Mediação de Seguros A.C.E.

## 6. Prevenção e gestão de conflitos de interesse

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 linha reta.

Todos os Colaboradores procedem de modo a prevenir a ocorrência de conflitos de interesses com Clientes, nomeadamente no âmbito da gestão de reclamações.

Quando identificada alguma situação de potencial conflito, os Colaboradores encontram-se obrigados a reportar de imediato tal situação ao respetivo responsável ou departamento, abstendo-se de intervir em tais situações sem instruções a esse respeito.

Quando não for possível obstar à ocorrência dos conflitos, devem aqueles ser resolvidos de maneira equitativa, sem privilegiar qualquer dos Clientes em particular.

## 7. Gestão de reclamações

Os princípios gerais de gestão de reclamações em sede de distribuição de seguros são estabelecidos na Política de Gestão de Reclamações do CTC (disponível em [www.logo.pt](http://www.logo.pt)).

Os Clientes podem apresentar reclamações junto do CTC nos termos e através dos meios previstos na Política de Gestão de Reclamações acima referida.

A gestão do processo de reclamação não acarreta qualquer custo ou encargo para o reclamante.

## 8. 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 Clientes, designadamente em matéria de sinistros e de reclamações.

# **Close to Customers - Mediação de Seguros A.C.E.**

## **9. Monitorização e reporte interno da Política**

O CTC assegura a monitorização do cumprimento da presente Política através de mecanismos internos. Tais mecanismos incluem, nomeadamente, reuniões periódicas entre os Colaboradores da área comercial e o administrador responsável pela área da distribuição de seguros e a elaboração de relatórios relativos ao tratamento e relacionamento com Clientes.

## **10. Revisão e alterações da Política de Tratamento dos Tomadores de Seguros, Segurados, Beneficiários e Terceiros Lesados**

Esta política é um documento dinâmico e deve ser atualizada sempre que necessário face às mudanças e/ ou necessidades do CTC, perante alterações legislativas e/ ou regulamentares e ainda por determinação da ASF, sendo essas alterações devidamente publicitadas.

O CTC poderá proceder a reajustamentos ou alterações à presente Política, sendo essas alterações devidamente publicitadas pelo CTC.

## **11. Divulgação da Política de Tratamento dos Tomadores de Seguros, Segurados, Beneficiários e Terceiros Lesados**

A presente Política é comunicada de forma eficaz a todos os colaboradores e está permanentemente disponível e acessível em meio de divulgação interno.

A presente Política é disponibilizada aos tomadores de seguros, segurados, beneficiários e terceiros lesados, bem como ao público em geral, através de meios adequados, designadamente através do seu sítio na Internet, bem como sempre que solicitada, através da entrega em suporte papel ou outro suporte duradouro.

## **12. Aprovação e entrada em vigor**

A presente Política foi aprovada em reunião do Conselho de Administração.

## **Close to Customers - Mediação de Seguros A.C.E.**

Após aprovação, o Conselho de Administração procede à divulgação interna da presente Política, que se encontra também disponível para consulta ao público em geral, nos termos descritos no ponto 11.

É da responsabilidade do Conselho de Administração proceder à implementação adequada e à monitorização do cumprimento da presente Política.