

POLÍTICA DE TRATAMENTO
DA FIDELIDADE ASSISTÊNCIA - COMPANHIA DE SEGUROS, S.A.
NO QUADRO DO SEU RELACIONAMENTO COM
OS TOMADORES DE SEGUROS, SEGURADOS, BENEFICIÁRIOS OU TERCEIROS LESADOS

Artigo 1º

ÂMBITO

1. O presente documento consagra os princípios adotados pela Fidelidade Assistência - Companhia de Seguros, S.A., doravante Segurador, no quadro do seu relacionamento com os tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, que consubstanciam a Política de Tratamento.
2. Os princípios constantes do presente documento refletem a visão e os valores do Segurador, 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 Empresa de Seguros, prestem serviços aos tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados.

Artigo 2º

EQUIDADE, DILIGÊNCIA E TRANSPARÊNCIA

Os colaboradores devem contribuir para que seja assegurado a todos os tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados um tratamento equitativo, diligente e transparente, em respeito pelos seus direitos.

Artigo 3º

INFORMAÇÃO E ESCLARECIMENTO

Os colaboradores devem, no exercício das suas funções, assegurar aos tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, o adequado cumprimento dos deveres de informação e de esclarecimento que impendem sobre o Segurador.

Com vista a assegurar que não são comercializados contratos de seguro ou operações de capitalização com características desajustadas face ao perfil dos respetivos tomadores de seguro ou segurados devem ser instituídos os mecanismos necessários.

Artigo 4º

DADOS PESSOAIS

O tratamento, efectuado 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.

Artigo 5º

PREVENÇÃO E GESTÃO DE CONFLITOS DE INTERESSE

1. Os colaboradores devem revelar ao Segurador todas as situações que possam gerar conflitos de interesses, abstendo-se de intervir em tais situações.
2. Considera-se existir conflito de interesse sempre que os colaboradores sejam directa ou indirectamente 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 colectivos em que directa ou indirectamente participem.

Artigo 6º

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 tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, designadamente em matéria de sinistros e de reclamações.

Artigo 7º

QUALIFICAÇÃO ADEQUADA

O Segurador diligencia no sentido da qualificação adequada dos seus colaboradores, nomeadamente dos colaboradores que contactam directamente com os tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, no sentido de garantir a qualidade do atendimento, presencial e não presencial.

Artigo 8º

POLÍTICA ANTI-FRAUDE

1. O Segurador dispõe de uma política de prevenção, detecção e reporte de práticas de fraude contra os seguros, e prestará aos tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, quando solicitado, a informação genérica que sobre a mesma considere relevante.
2. O Segurador pode adotar mecanismos de cooperação com outras Empresas de Seguros, nomeadamente no seio da Associação Portuguesa de Seguradores, com vista à prevenção, detecção ou reporte de suspeitas de fraude.

Artigo 9º

CUMPRIMENTO DA POLÍTICA DE TRATAMENTO

O Segurador assegura a necessária divulgação e explicitação das regras contidas no presente documento, de modo a garantir o seu cumprimento.

Artigo 10º

REPORTE INTERNO DA POLÍTICA DE TRATAMENTO

O Segurador, através do sistema de gestão do risco e controle interno, assegura os mecanismos de reporte e monitorização do cumprimento da Política de Tratamento.