



POLÍTICA DE TRATAMENTO

POLITICA

INDICE

| | |
|-------------------------------------------------------|---|
| CONTROLO DE VERSÕES..... | 2 |
| Histórico de Versões | 2 |
| 1. ÂMBITO..... | 3 |
| 2. EQUIDADE, DILIGÊNCIA E TRANSPARÊNCIA | 3 |
| 3. INFORMAÇÃO E ESCLARECIMENTO | 3 |
| 4. GESTÃO DE RECLAMAÇÕES..... | 3 |
| 5. DADOS PESSOAIS..... | 4 |
| 6. PREVENÇÃO E GESTÃO DE CONFLITOS DE INTERESSE | 4 |
| 7. CELERIDADE E EFICIÊNCIA..... | 4 |
| 8. QUALIFICAÇÃO ADEQUADA | 4 |
| 9. POLITICA ANTI-FRAUDE..... | 5 |
| 10. REPORTE INTERNO DA POLITICA DE TRATAMENTO | 5 |
| 11. CUMPRIMENTO DA POLITICA DE TRATAMENTO..... | 5 |

CONTROLO DE VERSÕES

Histórico de Versões

| Versão | Data | Descrição |
|--------|------------------|-----------------------------|
| 1.0 | 03 Maio 2012 | Primeira versão da Política |
| 2.0 | 07 Setembro 2015 | Atualização |

1. ÂMBITO

1.1. O presente Regulamento consagra os princípios adotados pela VICTORIA – Seguros, S.A. e da VICTORIA – Seguros de Vida, S.A. (adiante designadas por VICTORIA) no quadro do seu relacionamento com os tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros, lesados.

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

2. 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.

3. INFORMAÇÃO E ESCLARECIMENTO

Os colaboradores devem, no exercício das suas funções, assegurar aos tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, atendendo ao respectivo perfil e à natureza e complexidade da situação, a prestação das informações legalmente previstas e o esclarecimento adequado à tomada de uma decisão fundamentada.

4. GESTÃO DE RECLAMAÇÕES

4.1. Os tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados podem apresentar reclamações à VICTORIA ou ao respectivo Provedor, nos termos e através dos meios previstos no sítio da Internet da VICTORIA (www.victoria-seguros.pt).

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

5. DADOS PESSOAIS

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.

6. PREVENÇÃO E GESTÃO DE CONFLITOS DE INTERESSE

6.1. Os colaboradores devem revelar à VICTORIA todas as situações que possam gerar conflitos de interesses, abstendo-se de intervir em tais situações.

6.2. Considera-se existir conflitos 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 participem.

7. 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.

8. QUALIFICAÇÃO ADEQUADA

A VICTORIA 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.

9. POLITICA ANTI-FRAUDE

9.1. A VICTORIA 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, a informação genérica que sobre a mesma considerar relevante.

9.2. A Empresa de Seguros 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. REPORTE INTERNO DA POLITICA DE TRATAMENTO

A VICTORIA através do sistema de gestão do risco e controle interno, assegura os mecanismos de reporte e monitorização do cumprimento da política de tratamento.

11. CUMPRIMENTO DA POLITICA DE TRATAMENTO

A VICTORIA assegura a necessária divulgação e explicitação das regras contidas no presente Regulamento, de modo a garantir o seu cumprimento.