

Política de Tratamento

Relacionamento com Clientes

VICTORIA - Seguros, S.A.

Conselho de Administração
setembro, 2023

INDICE

Controlo de versões.....	3
Histórico de versões	3
1. Âmbito	4
2. Equidade, Diligência e Transparência.....	4
3. Informação e Esclarecimento	4
4. Comercialização de Produtos	5
5. Gestão de Reclamações.....	5
6. Dados Pessoais	5
7. Prevenção e Gestão de Conflitos de Interesse.....	6
8. Celeridade e Eficiência.....	6
9. Qualificação Adequada.....	6
10. Política Anti-Fraude e Combate ao Branqueamento de Capitais e Financiamento do Terrorismo	7
11. Reporte Interno da Política de Tratamento	7
12. Cumprimento da Política de Tratamento.....	7

Controlo de versões

Histórico de versões

Versão	Data	Descrição
1.0	maio 2012	Primeira versão da Política
2.0	setembro 2015	Atualização Layout
3.0	setembro 2018	Revisão
4.0	dezembro 2019	Revisão e atualização layout
5.0	dezembro 2020	Revisão da Política de Tratamento (Sem alteração)
6.0	setembro 2021	Revisão
7.0	dezembro 2022	Revisão (adaptação à Norma Regulamentar n.º 7/2022-R, de 7 de junho)
8.0	setembro 2023	Revisão da Política de Tratamento (Sem alteração)

1. Âmbito

A presente Política de Tratamento doravante Política, consagra os princípios adotados pela VICTORIA - Seguros, S.A. (adiante designada por VICTORIA) no seu relacionamento com os tomadores de seguros, segurados, beneficiários e terceiros lesados (adiante conjuntamente designados por Clientes), nos termos do previsto nos artigos 153.º e 154.º da Lei n.º 147/2015, de 9 de setembro e artigos 4.º e 5.º da Norma Regulamentar ASF n.º 7/2022-R, de 7 de junho.

Os princípios constantes na Política 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, bem assim, de todos aqueles que, em nome da VICTORIA, prestem serviços aos Clientes.

2. Equidade, Diligência e Transparência

Os colaboradores devem contribuir para que seja assegurado a todos os Clientes 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 Clientes, atendendo ao respetivo 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. Comercialização de Produtos

A VICTORIA tem instituído os mecanismos necessários a assegurar que não são comercializados produtos de seguros com características desajustadas face ao perfil e às necessidades dos tomadores de seguros ou segurados, incluindo a definição de perfis padronizados para os quais determinado produto seja, em geral, considerado desadequado.

5. Gestão de Reclamações

Os Clientes podem apresentar reclamações à VICTORIA ou, em segunda instância, ao respetivo Provedor, nos termos e através dos meios previstos no sítio da Internet da VICTORIA (www.victoria-seguros.pt).

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

6. Dados Pessoais

O tratamento, efetuado com ou sem meios automatizados, dos dados pessoais dos Clientes, deve ser feito em estrita observância das normas legais e obrigações aplicáveis e das regras de segurança, de carácter técnico e organizativo, adequadas ao risco que o tratamento dos dados apresenta. A Política de Proteção de Dados e a informação sobre os direitos dos titulares neste âmbito encontram-se disponíveis no sítio da Internet da VICTORIA (www.victoria-seguros.pt).

7. Prevenção e Gestão de Conflitos de Interesse

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

Considera-se existir conflitos de interesse sempre que os colaboradores sejam, direta ou indiretamente, interessados na situação ou no processo em curso. O conflito aplica-se igualmente aos seus cônjuges, parentes ou afins em 1.º grau, ou ainda sociedades ou outros entes coletivos em que direta ou indiretamente participem.

8. Celeridade e Eficiência

Os colaboradores devem desempenhar as funções ou tarefas que lhes caibam, com rigor e qualidade, tendo por objetivo uma gestão célere e eficiente dos processos relativos a Clientes, designadamente em matéria de sinistros e de reclamações.

9. Qualificação Adequada

A VICTORIA assegura a qualificação adequada dos seus colaboradores, nomeadamente dos que contactam diretamente com os Clientes, no sentido de garantir a qualidade do atendimento, presencial e não presencial.

10. Política Anti-Fraude e Combate ao Branqueamento de Capitais e Financiamento do Terrorismo

A VICTORIA tem implementada uma política de prevenção, deteção e reporte de práticas de fraude contra os seguros e de branqueamento de capitais e financiamento do terrorismo, e prestará aos Clientes, quando solicitado, a informação genérica que sobre a mesma considerar relevante.

A VICTORIA pode adotar mecanismos de cooperação com outras Seguradoras, nomeadamente, no seio da Associação Portuguesa de Seguradores, com vista à prevenção, deteção ou reporte de suspeitas de fraude.

11. Reporte Interno da Política de Tratamento

A VICTORIA através do Sistema de Gestão de Riscos e de Controlo Interno, assegura os mecanismos de reporte e monitorização do cumprimento da Política.

12. Cumprimento da Política de Tratamento

A VICTORIA assegura a necessária divulgação e explicitação das regras contidas na Política, de modo a garantir o seu cumprimento.