

Política de Tratamento

Relacionamento com Tomadores e Seguros,
Segurados, Beneficiários e Terceiros Lesados

VICTORIA-Seguros, SA

ÍNDICE

Controlo de versões	3
1. Âmbito	4
2. Equidade, Diligência e Transparência	5
3. Informação e Esclarecimento	6
4. Gestão de Reclamações	7
5. Dados Pessoais	8
6. Prevenção e Gestão de Conflitos de Interesse.....	9
7. Celeridade e Eficiência	10
8. Qualificação Adequada	11
9. Política Antifraude.....	12
10. Reporte Interno da Política de Tratamento	13
11. Cumprimento da Política de Tratamento.....	14

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

1. Âmbito

A presente Política de Relacionamento com os Tomadores de Seguros, Segurados, Beneficiários ou Terceiros Lesados, doravante POLITICA, consagra os princípios adotados pela VICTORIA – Seguros, S.A. (adiante designada por VICTORIA) em particular quanto à respetiva política de tratamento, à gestão das reclamações por estes apresentadas, ao provedor do cliente e à Política Antifraude, nos termos e para os efeitos dos artigos 153 a 159 da Lei n.º 147/2015 de 9 de setembro.

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 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 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. Gestão de Reclamações

Os tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados podem apresentar reclamações à VICTORIA ou 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.

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

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 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, tendo por objetivo 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 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. Política Antifraude

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.

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.

10. Reporte Interno da Política 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.

11. 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.