

PRINCÍPIOS GERAIS DA POLÍTICA DE TRATAMENTO E RELACIONAMENTO COM OS TOMADORES DE SEGURO, BENEFICIÁRIOS, SEGURADOS E /OU TERCEIROS LESADOS DA COMPANHIA DE SEGUROS AÇOREANA, S.A.

Artigo 1º ÂMBITO

1. O presente Regulamento consagra os princípios adoptados pela Companhia de Seguros Açoreana SA, adiante designada Açoreana, no quadro do seu relacionamento com os tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados.
2. Os princípios constantes do presente Regulamento reflectem a visão e os valores da Açoreana, 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 Açoreana, 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, 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.

Artigo 4º GESTÃO DE RECLAMAÇÕES

1. Os tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados podem apresentar reclamações à Açoreana ou ao respectivo Provedor, nos termos e através dos meios previstos em Regulamento autónomo.
2. A gestão do processo de reclamação não acarreta qualquer custo ou encargo para o reclamante.
3. Toda a informação sobre a política, procedimentos, formulários e prazos de gestão de reclamações pode ser encontrada no seguinte endereço: <http://www.acoreanaseguros.pt/acoreana/>

Artigo 5º 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 6º PREVENÇÃO E GESTÃO DE CONFLITOS DE INTERESSE

1. Os colaboradores devem revelar à Açoreana 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 7º 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 8º QUALIFICAÇÃO ADEQUADA

A Açoreana assegura a 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 9º POLÍTICA ANTI-FRAUDE

1. A Açoreana tem implementada uma política de prevenção, detecção e reporte de práticas de fraude contra os seguros, constante de Regulamento autónomo e prestará aos tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, quando solicitado, a informação genérica que sobre a mesma considerar relevante.
2. A informação a prestar, nos termos do n.º anterior compreende informação sobre os seguintes aspectos:

- a. Os princípios gerais da política anti-fraude da Açoreana;
 - b. Os pontos de contacto com a Açoreana para a participação de situações potencialmente fraudulentas;
 - c. Princípios de registo de informação;
 - d. Existência de mecanismos de cooperação;
3. A Açoreana pode adoptar 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 10º
REPORTE INTERNO DA POLÍTICA DE TRATAMENTO

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

Artigo 11º
CUMPRIMENTO DA POLÍTICA DE TRATAMENTO

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