

POLÍTICA DE TRATAMENTO DE CLIENTES E TERCEIROS

ÍNDICE

1.	OBJETIVO E ÂMBITO DE APLICAÇÃO	1
2.	DEFINIÇÕES.....	1
3.	PRINCÍPIOS E NORMAS DE ATUAÇÃO.....	2
3.1.	PRINCÍPIO DA NÃO DISCRIMINAÇÃO.....	2
3.2.	CONFLITO DE INTERESSES.....	2
3.3.	DEVER DE SIGILO E SALVAGUARDA DE DADOS.....	2
3.4.	QUALIFICAÇÕES.....	3
3.5.	RELAÇÕES COM CLIENTES E TERCEIROS	3
4.	APROVAÇÃO, DIVULGAÇÃO, IMPLEMENTAÇÃO E MONITORIZAÇÃO.....	3
	ANEXO – GRAVAÇÃO E ACESSO A CHAMADAS TELEFÓNICAS.....	4

1. OBJETIVO E ÂMBITO DE APLICAÇÃO

A Política de Tratamento de Clientes e Terceiros visa estabelecer princípios de atuação que devem ser observados na relação da Companhia com aqueles interlocutores. A mesma complementa o conjunto de orientações e instruções estabelecido no Código de Conduta e aplica-se a todos os Colaboradores, Fornecedores de Serviços e Canais de Distribuição.

As regras e princípios aqui estabelecidos têm carácter de aplicação geral e imperativo. O seu cumprimento não impede nem dispensa a Companhia, os seus Colaboradores, Fornecedores de Serviços e Canais de Distribuição de atenderem ao restante enquadramento normativo, quer ele resulte de outras instruções internas ou de imperativos legais e regulamentares do sector. Em caso algum poderão estas regras e princípios contrariar aqueles imperativos.

São documentos orientadores desta Política:

- ▶ A Norma Regulamentar n.º 7/2022-R, de 7 de junho, emitida pela ASF;
- ▶ A Lei n.º 147/2015, de 9 de setembro.

2. DEFINIÇÕES

ASF: Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões

EAP ou Companhia: Europ Assistance S.A. – Sucursal em Portugal

Canais de Distribuição: Entidades responsáveis pela distribuição e comercialização de produtos de seguro da EAP.

Clientes: as pessoas jurídicas, singulares ou coletivas, que subscrevem um contrato de seguro ou resseguro com a EAP (tomadores de seguro), bem como as pessoas seguras, segurados e beneficiários aí designados.

Colaboradores: aqueles que têm com a EAP uma relação de trabalho e que atuam em nome desta, independentemente da natureza do vínculo laboral.

Fornecedores de Serviços: aqueles que, possuindo um contrato de prestação de serviços com a EAP no âmbito da atividade seguradora, entram, por força desse contrato, em contacto direto com Clientes ou Terceiros.

Terceiros: as pessoas que intervêm num processo de assistência em nome ou a favor de Clientes, bem como as pessoas lesadas nalgum sinistro em que esteja envolvido um Cliente.

3. PRINCÍPIOS E NORMAS DE ATUAÇÃO

3.1. PRINCÍPIO DA NÃO DISCRIMINAÇÃO

A Companhia, na relação com os seus interlocutores, deverá evitar qualquer tipo de discriminação baseada na nacionalidade, género, raça ou origem étnica, religião, opiniões políticas, idade, orientação sexual, deficiência ou estado de saúde, assim garantindo um tratamento equitativo, diligente e transparente dos Clientes.

3.2. CONFLITO DE INTERESSES

Considera-se existir um conflito de interesses quando o interesse privado da EAP ou de um seu Colaborador ou Fornecedor de Serviços em dada matéria interfere, ou é passível de vir a interferir, com os interesses privados de um Cliente ou Terceiro, e vice-versa. Para se evitar um conflito de interesses deve ser observado o estrito cumprimento das condições contratuais acordadas entre as partes e a análise objetiva dos factos.

Internamente, a EAP identifica as situações de conflito de interesses e monitoriza a aplicação das regras internas existentes, designadamente no âmbito da gestão de reclamações.

3.3. DEVER DE SIGILO E SALVAGUARDA DE DADOS PESSOAIS

O tratamento de dados pessoais relativos a Clientes e Terceiros, com ou sem meios automatizados, deve ser feito em estreita observância das normas legais aplicáveis, designadamente em cumprimento: do Regulamento (UE) n.º 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de abril de 2016 (Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados); da Lei n.º 58/2019, de 8 de agosto; e das regras de segurança, de confidencialidade e de carácter técnico e organizativo adequadas ao risco que o tratamento dos dados apresenta.

Tal tratamento dos dados deve nomeadamente respeitar: a sua recolha adequada, pertinente, limitada e não excessiva; a sua introdução correta; a sua fiabilidade, integridade e atualização; a sua interpretação clara; e a sua confidencialidade.

Os Colaboradores estão obrigados a guardar rigoroso sigilo sobre todos os factos e/ou informações respeitantes aos dados de Clientes e Terceiros cujo conhecimento lhes advenha do desempenho das respetivas funções.

Por outro lado, deve ser respeitado o direito de acesso do titular aos seus dados pessoais, podendo solicitar a sua correção ou aditamento, mediante contacto direto ou por escrito, dirigido à EAP através dos canais de comunicação definidos no Anexo ao presente documento.

Em termos de documentação interna, informação adicional sobre a proteção dos dados pode ser encontrada no Código de Conduta, na Política de Segurança da Informação, na Política de Proteção de Dados Pessoais e nos processos aplicáveis do Sistema de Controlo Interno e de Gestão de Riscos.

3.4. QUALIFICAÇÕES

Deve ser assegurada a qualificação adequada de Colaboradores e Fornecedores de Serviços, não só no que diz respeito à resolução eficaz e eficiente das diversas situações, mas também no que concerne à qualidade do atendimento presencial e não presencial de Clientes e Terceiros.

3.5. RELAÇÕES COM CLIENTES E TERCEIROS

- ▶ As relações com Clientes e Terceiros devem pautar-se pela cordialidade e pelo seu tratamento equitativo, diligente, honesto e transparente.
- ▶ As condições negociais oferecidas devem ir ao encontro, na medida do possível, dos requisitos e expectativas dos Clientes. Por exemplo, não devem ser comercializados contratos de seguro com características desajustadas ao perfil e às necessidades dos Segurados.
- ▶ Por sua vez, os serviços prestados, para além de respeitarem as condições contratuais acordadas, devem visar a resolução rápida, eficaz e eficiente das situações, designadamente em matéria de sinistros, pagamento de benefícios e gestão de reclamações.
- ▶ Todas as informações prestadas a Clientes e Terceiros devem assentar no seu pleno esclarecimento, tendo em conta as características do interlocutor, a natureza e complexidade da situação e o dever de sigilo.
- ▶ A jusante, a Companhia deve também criar as condições necessárias à monitorização da satisfação dos Clientes. Poderá qualquer Cliente ou Terceiro transmitir a sua insatisfação, por um serviço prestado ou pelo incumprimento das regras e princípios estabelecidos nesta Política, através de reclamação verbal ou escrita, conforme procedimento respetivo em vigor na Companhia.
- ▶ Todas as presentes regras são aplicáveis aos Canais de Distribuição da EAP.

4. APROVAÇÃO, DIVULGAÇÃO, IMPLEMENTAÇÃO E MONITORIZAÇÃO

A Política de Tratamento de Clientes e Terceiros deverá ser aprovada pelo CEO e comunicada internamente. Deverá ainda encontrar-se permanentemente acessível em meio de divulgação interno, ser tornada pública no sítio da internet e disponibilizada em papel sempre que solicitado.

A observância das regras e princípios estabelecidos está sujeita aos procedimentos de auditoria existentes na EAP, devendo ser assegurada no quotidiano pelos diversos níveis hierárquicos. O incumprimento poderá traduzir-se em procedimento disciplinar, dependendo as sanções aplicáveis da gravidade da situação, da legislação aplicável e dos modos de atuação previstos no Sistema de Controlo Interno e de Gestão de Riscos.

O CEO, o Responsável de Controlo Interno e de Gestão de Riscos e/ou o Compliance Officer avaliarão regularmente a necessidade de revisão desta Política.

CEO

ANEXO – GRAVAÇÃO E ACESSO A CHAMADAS TELEFÓNICAS

Para além do disposto no ponto relativo ao Dever de Sigilo e Salvaguarda de Dados Pessoais, bem como de outras indicações constantes no Código de Conduta, aplicam-se as seguintes instruções ao processo de gravação e acesso a chamadas telefónicas:

PRINCÍPIOS GERAIS

A EAP, enquanto responsável pelo tratamento de dados pessoais e através da Direção de Assistência, grava todas as conversações telefónicas que estabelece com os seus interlocutores, mediante o seu prévio consentimento, ao abrigo da Lei nº 41/2004, de 18 de agosto.

Todos os conteúdos das chamadas gravadas estão sujeitos ao princípio da confidencialidade das comunicações, em estrito **respeito pela reserva da vida privada e pelos direitos e liberdades individuais**.

FINALIDADE DAS GRAVAÇÕES

Monitorização da qualidade do atendimento, prova das transações comerciais e quaisquer outras comunicações respeitantes à relação contratual.

CATEGORIA DOS DADOS TRATADOS

- ▶ Dados de contacto (nome, morada, número de apólice);
- ▶ Dados de tráfego e conteúdo das chamadas.

PRAZOS DE ARMAZENAMENTO

- ▶ **7 Anos** após a realização da chamada: para efeitos da finalidade de prova de transações comerciais e comunicações respeitantes à relação contratual;
- ▶ **30 Dias** após a realização da chamada: para efeitos da finalidade de monitorização da qualidade de atendimento.

ACESSO AOS DADOS

O direito de acesso aos dados é exclusivamente atribuído ao respetivo Titular, sendo este a **pessoa singular** a quem os dados digam respeito, ou seja, a **pessoa física que estabeleceu os contactos telefónicos** que se encontram gravados.

Esta será a única entidade com legitimidade para aceder aos dados e seus suportes, ou eventualmente um seu mandatário constituído com poderes especiais para o efeito.

Os pedidos de acesso aos dados, para efeitos de alteração, de atualização ou de acesso a chamadas gravadas, deverão ser efetuados por escrito e dirigidos à EAP através dos endereços postal ou eletrónico que se encontram indicados no ponto *infra* 'Pedidos de Esclarecimento'.

Por razões de segurança, os pedidos de acesso a chamadas gravadas devem ser formulados pelo respetivo titular dos dados, através de uma das seguintes formas alternativas:

- a) Documento assinado eletronicamente através de certificado de assinatura digital do titular dos dados;
- b) Documento assinado com assinatura reconhecida do titular dos dados;
- c) Documento assinado acompanhado de fotocópia simples, frente e verso, do documento de **identificação, com menção expressa** da autorização do uso deste meio para confirmar a respetiva identidade.

Para efeitos do exercício do direito de acesso às chamadas gravadas, e para um processamento mais célere do pedido, recomenda-se que o titular dos dados utilize o formulário que se encontra disponível no site da EAP.

O acesso às chamadas gravadas será facultado mediante agendamento da respectiva audição depois de confirmada a respectiva identidade do titular e contra a confirmação de um PIN de autenticação.

PEDIDOS DE ESCLARECIMENTO

Europ Assistance – Área de Customer Care
Av. Columbano Bordalo Pinheiro, 75 – 10º
1070-061 LISBOA
Tel.: 21 386 00 03
E-mail: eaportugaldpo@europ-assistance.pt