



PROTOCOLO DE TRATAMENTO
ABARCA – COMPANHIA DE SEGUROS, S.A.

VERSÃO	1.0
ÓRGÃO RESPONSÁVEL	Conselho de Administração
REVISTO/APROVADO POR:	Ricardo Tavares <i>Compliance Officer/ Conselho de Administração</i>



ÍNDICE

1. Introdução.....	3
2. Âmbito de aplicação	3
3. Princípios de atuação.....	3



1. Introdução

A Abarca desenvolveu este protocolo com o objetivo de estabelecer os princípios fundamentais de atuação, no âmbito da relação com os tomadores de seguro, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, nos termos do artigo 154.º da Lei n.º 147/2015, de 9 de setembro, e dos artigos 4.º e 5.º da Norma Regulamentar n.º 10/2009-R, de 25 de junho, alterada pela Norma Regulamentar n.º 2/2013-R, de 10 de janeiro, sobre Conduta de Mercado.

2. Âmbito de aplicação

Este protocolo é obrigatório para os administradores, diretores e colaboradores da Abarca (doravante “sujeitos obrigados”), bem como para os canais de distribuição utilizados pela Companhia, aos quais se estenderão os princípios, normas e procedimentos, no tratamento dos tomadores de seguro, segurados, beneficiários ou terceiros lesados.

Qualquer dúvida quanto à aplicação ou interpretação deste protocolo deve ser levada ao conhecimento do superior hierárquico direto ou do *Compliance Officer*.

3. Princípios de atuação

A garantia do correto cumprimento dos deveres de informação e tratamento que incumbem à Abarca, assentam nos seguintes princípios:

a) Tratamento justo, diligente e transparente dos tomadores de seguro, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, garantindo o tratamento sem discriminação.

A Companhia envidará todos os esforços para garantir serviços eficientes e de qualidade, de acordo com as necessidades e interesses dos clientes, disponibilizando informações claras, fiáveis e eficazes, respeitando as disposições legais e regulamentares em vigor.

b) Tratamento adequado das necessidades de informação e esclarecimento: A Abarca compromete-se, em função da natureza e complexidade de cada situação, a prestar os esclarecimentos necessários, bem como informações completas e precisas.

A prestação de informação, obrigatória ou facultativa, aos tomadores de seguro, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, será efectuada nos termos da lei, nomeadamente das disposições legais aplicáveis e das normas regulamentares estabelecidas pela Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões.



c) Tratamento adequado dos dados pessoais: a Abarca garantirá a confidencialidade e o sigilo no tratamento dos dados pessoais a que tenha acesso por parte dos tomadores de seguro, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, de acordo com os mecanismos estabelecidos nas políticas de confidencialidade e proteção de dados.

d) Prevenção e gestão de conflitos de interesse: a Abarca, em demonstração do seu compromisso com a prevenção de conflitos de interesse, desenvolveu a sua própria política de conflitos de interesse com o objetivo de:

- Identificar as circunstâncias que podem gerar ou representar um conflito de interesses;
- Estabelecer diretrizes comportamentais, a fim de prevenir a existência de um conflito de interesses;
- Implementar procedimentos de comunicação da existência de conflitos de interesse.

Por sua vez, a política de gestão de sinistros prevê que o responsável pela gestão de sinistros abster-se-á de participar no tratamento de sinistros em que exista conflito de interesses (interesse particular, familiar ou de pessoa suscetível de se interpor na gestão do processo em questão), tendo o dever de comunicar imediatamente tal facto.

e) Gestão rápida e eficaz de reclamações e procedimentos de reclamação: a Abarca garante o tratamento rápido e eficaz quer de participações de sinistros quer de reclamações recebidas, aplicando os correspondentes protocolos internos.

Em particular, os mecanismos de ação referentes à gestão de sinistros encontram-se listados no *site* da Companhia e, portanto, permanentemente disponíveis aos tomadores de seguro, segurados, beneficiários ou terceiros lesados.

f) Qualificação adequada dos colaboradores: a Abarca garante que os colaboradores envolvidos na gestão de processos, que envolvam tomadores de seguro, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, têm qualificação adequada a essa gestão, garantindo, ainda, um serviço eficiente e de qualidade.

g) Definição do conteúdo mínimo da informação que deve ser prestada: os tomadores de seguro, segurados, beneficiários ou terceiros lesados terão a possibilidade de aceder à política antifraude, de acordo com a regulamentação



aplicável.

h) Mecanismos internos de comunicação e monitorização do cumprimento da política de tratamento: o *Compliance Officer* preparará um relatório anual sobre a conformidade e eficácia deste protocolo, o qual tem como objetivo rever e atualizar o presente protocolo com base nas mudanças organizacionais, de estrutura e legais que venham a ocorrer.

Não obstante o anterior, o Conselho de Administração também levará em consideração, para fins de controlo do cumprimento desta política, os seguintes relatórios: (i) relatório anual sobre a gestão de sinistros; (ii) relatório anual do responsável pela proteção de dados; (iii) relatório anual do auditor interno sobre matérias relacionadas com a política de gestão de tomadores de seguro, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, sobre a análise de subscrição, etc.; (iv) relatório anual sobre a estrutura organizativa, sistemas de gestão de riscos e de controlo interno.
