

POLÍTICA DE TRATAMENTO

Abarca – Companhia de Seguros, S.A.



Índice

1. INTRODUÇÃO	3
2. ÂMBITO DE APLICAÇÃO	3
3. PRINCÍPIOS DE ATUAÇÃO	3
4. MONITORIZAÇÃO E CONTROLO DO CUMPRIMENTO DA POLÍTICA DE TRATAMENTO	5
5. DIVULGAÇÃO DA POLÍTICA DE TRATAMENTO.....	6
6. HISTÓRIO DO DOCUMENTO E CONTROLE DE VERSÕES	6

Política de Tratamento

1. INTRODUÇÃO

Em outubro de 2018 a **ABARCA – COMPANHIA DE SEGUROS, S.A.**, com sede no Atrium Saldanha, Praça Duque de Saldanha, nº 1 - 9º I, 1050-094 Lisboa, com o capital social, integralmente realizado, de Eur. 10.150.000€ (dez milhões cento e cinquenta mil euros), inscrita na Conservatória do Registo Comercial de Lisboa sob o número único de matrícula e de pessoa coletiva 513851020, doravante “**ABARCA**”, implementou um “**Protocolo de Tratamento**” do qual constassem os princípios e as linhas orientadoras pelas quais devia reger-se a sua relação com terceiros em geral e, em particular, com os tomadores de seguro/Clientes, segurados, beneficiários e/ou terceiros lesados, de harmonia com o preceituado nos Artigos 154.º a 158.º do **Regime Jurídico de Acesso e Exercício da Atividade Seguradora e Ressegurador (RJASR)**, aprovado pela **Lei n.º 147/2015, de 9 de setembro**, e nas **normas regulamentares da Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões (ASF)** que o concretizaram.

Convicta da necessidade de continuar a garantir a melhor atenção aos clientes e demais entidades com quem interage, a **ABARCA**, e na esteira do novo enquadramento regulamentar, vem agora atualizar e divulgar a sua **Política de Tratamento dos Tomadores de Seguros, Segurados, Beneficiários e/ou Terceiros Lesados**, doravante abreviadamente designada por “**Política de Tratamento**”.

2. ÂMBITO DE APLICAÇÃO

A presente política de tratamento é vinculativa para os membros do órgão de administração, diretores e demais colaboradores da **ABARCA**, doravante designados conjuntamente por “**sujeitos obrigados**”, bem como para os canais de distribuição aos quais terão aplicabilidade as respetivas regras.

Quaisquer dúvidas quanto à aplicação ou interpretação desta política de tratamento deverão ser reportadas ao superior hierárquico direto e/ou ao Responsável pela Função de Verificação do Cumprimento.

3. PRINCÍPIOS DE ATUAÇÃO

A presente política visa promover uma cultura de tratamento de Clientes, e quaisquer terceiros, pautada por princípios de transparência, garantindo que não existem práticas discriminatórias regendo-se, nomeadamente, pelos seguintes princípios:

- **Equidade, diligência e transparência**: na relação com terceiros a **ABARCA** intervém com equidade, respeitando as circunstâncias, especificidades e necessidades concretas de cada entidade, adotando políticas e procedimentos que lhe possibilitam prestar serviços com qualidade e ajustados às necessidades de quem a procura.
- **Tratamento adequado das necessidades de informação e esclarecimento**: A **ABARCA** assume como compromisso fundamental prestar respostas adequadas e em tempo útil aos Clientes, em conformidade com o quadro legal e regulamentar que se lhe aplica, facultando-lhes as informações e esclarecimentos necessários, de forma clara e precisa, para que possam, atendendo às suas especificidades, à natureza e ao grau de complexidade das

situações tomar as decisões que melhor os favorecem.

- **Prevenção e gestão de conflitos de interesse:** a ABARCA tem, no Código de Conduta e, casuisticamente, em diversas políticas de conformidade, regras claras para orientar a gestão de conflitos de interesse mediante as quais se visa:
 - a) Identificar as circunstâncias que podem gerar ou representar um conflito de interesses;
 - b) Estabelecer diretrizes comportamentais, a fim de prevenir a existência de um conflito de interesses;
 - c) Implementar procedimentos de comunicação e gestão caso se constate existirem situações de conflitos de interesse.

Adicionalmente, promove a realização de ações de formação aos colaboradores, designadamente em sede de **gestão de sinistros** e de **gestão de reclamações** de forma a habilitá-los a perceberem situações de conflito de interesses e se abstenham de intervir na sua gestão, comunicando-as internamente nos termos previstos nas políticas relativas a estas temáticas, salientando-se que poderão estar perante conflito de interesses quando tenham, direta ou indiretamente, interesse na situação ou processos em curso, ou o tenham os seus cônjuges, parentes ou afins em 1.º grau, ou sociedades ou outras pessoas coletivas em que, direta ou indiretamente, participem.

- **Gestão célere, eficiente e eficaz das reclamações e processos de sinistros:** A ABARCA concede formação aos colaboradores para que estes possam desempenhar as suas funções com o máximo rigor e qualidade, referenciando-se no site da Companhia, no campo **“Informações relevantes para o cliente”** os procedimentos referentes à gestão de reclamações, e facultando-se as informações necessárias para que os interessados possam reportá-las à ABARCA, e/ou a outras instâncias, estando devidamente publicitados os mecanismos que têm ao dispor para o poder fazer de forma célere e sem incorrer em quaisquer custos ou encargos.
- **Tratamento adequado dos dados pessoais:** a ABARCA salvaguarda que o tratamento, por recurso ou não a meios automatizados, dos dados pessoais dos tomadores de seguro, segurados, beneficiários e/ou terceiros lesados se processa em conformidade com as normas legais – vigentes em todos os países nos quais opera e na União Europeia – e regulamentares aplicáveis e com as regras de segurança, de carácter técnico e organizativo, adequadas ao risco que o tratamento dos dados apresenta.

A Abarca tem implementada uma política de privacidade que garante o sigilo no tratamento dos dados pessoais a que tem acesso, bem como os direitos dos respetivos titulares, encontrando-se a disponibilizada no site da ABARCA, no campo

“<https://www.abarcaseguros.com/politica-de-privacidade/>”.

- **Qualificação adequada dos colaboradores:** A ABARCA garante que os colaboradores, em especial os envolvidos na gestão de processos que envolvam tomadores de seguro, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, têm qualificação adequada para o efeito, promovendo a realização de formações concretas sobre a qualidade do atendimento, independentemente de o mesmo se processar de forma presencial ou não presencial.
- **Tratamento adequado das necessidades de informação e esclarecimento:** No contexto da comercialização dos seus produtos, a ABARCA publicita os serviços que presta de forma clara, completa, transparente e estruturada, propondo serviços orientados para as necessidades dos clientes e tendo como preocupação primordial assegurar o cabal esclarecimento da documentação contratual ao Cliente, em todas as fases do processo de formalização negocial.

De salientar que a ABARCA assegura que é prestada aos tomadores de seguro, segurados, beneficiários ou terceiros lesados toda a informação relacionada com as situações que lhes dizem respeito e fá-lo de harmonia com o preceituado na legislação e nas normas regulamentares estabelecidas pela Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões.

- **Adequação dos seguros ao perfil do Cliente:** Na análise das propostas que lhe são dirigidas, a ABARCA dispõe de procedimentos de análise adequados para assegurar que não são comercializados nem propostos produtos de seguro com características claramente desajustadas face ao perfil e às necessidades dos tomadores de seguros e/ou segurados.

4. MONITORIZAÇÃO E CONTROLO DO CUMPRIMENTO DA POLÍTICA DE TRATAMENTO

O órgão de administração da ABARCA é responsável pela aprovação da política de tratamento dos clientes e pela monitorização do respetivo cumprimento, através do sistema de gestão do risco e controlo interno e da função autónoma de responsável pela conduta de mercado em coordenação com o responsável pela verificação do cumprimento, de forma a assegurar os mecanismos de reporte e monitorização do cumprimento, referenciar problemas e analisar potenciais riscos legais e operacionais a fim de prevenir a sua ocorrência e, se necessário, mitigar o impacto.

- **Ao Responsável pela Verificação do Cumprimento incumbe assessorar o Conselho de Administração, monitorizando e adequação da política tendo por base, nomeadamente, os seguintes relatórios:**
 - a) Relatório anual sobre a gestão de sinistros;
 - b) Relatório anual do responsável pela proteção de dados;
 - c) Relatório anual sobre a estrutura organizativa, sistemas de gestão de riscos e de

Política de Tratamento

controlo interno;

- d) Informações relevantes e propostas da função autónoma de gestão de responsável pela conduta de mercado.

5. DIVULGAÇÃO DA POLÍTICA DE TRATAMENTO

Esta Política será divulgada por via da respetiva disponibilização no sítio na internet da ABARCA, no campo “**Informações relevantes para o cliente**”, bem como, sempre que solicitado, através da entrega em suporte papel.

6. HISTÓRIO DO DOCUMENTO E CONTROLE DE VERSÕES

VERSAO	DATA	DESCRIÇÃO	Responsabilidade pela elaboração
3.0	Agosto de 2022	Revisão e atualização	Compliance Officer
2.0	Aetembro de 2021	Revisão	Compliance Officer
1.0	Outubro de 2018	Elaboração	Compliance Officer

Aprovada pelo Conselho de Administração da Abarca em 27 de fevereiro de 2023.