

**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 - 8º F a), 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/"](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.**