

POLÍTICA DE TRATAMENTO DOS TOMADORES DE SEGUROS, SEGURADOS, BENEFICIÁRIOS OU TERCEIROS LESADOS

Artigo 1.º

ÂMBITO

1. O presente documento consagra, os princípios adotados pela ANDRÉ ABREU MEDIAÇÃO DE SEGUROS, LDA. no relacionamento com os tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados.
2. Os princípios constantes neste documento refletem a visão e os valores da ANDRÉ ABREU MEDIAÇÃO DE SEGUROS, LDA. traduzindo o comportamento esperado de todos os seus colaboradores e de todos aqueles que, em nome ANDRÉ ABREU MEDIAÇÃO DE SEGUROS, LDA, prestem serviços aos tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados.
3. A ANDRÉ ABREU MEDIAÇÃO DE SEGUROS, LDA. divulgará o presente documento com vista ao respeito pelos princípios nele consagrados.

Artigo 2.º

EQUIDADE, DILIGÊNCIA E TRANSPARÊNCIA

1. Todos os colaboradores da ANDRÉ ABREU MEDIAÇÃO DE SEGUROS, LDA devem contribuir para que seja garantido um tratamento **equitativo, diligente e transparente** a todos os tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, em respeito pelos seus direitos.

Artigo 3.º

INFORMAÇÃO E ESCLARECIMENTO

1. No exercício das suas funções os colaboradores devem assegurar a prestação das informações legalmente previstas e o esclarecimento adequado à tomada de uma decisão fundamentada atendendo à natureza e complexidade da situação e ao respetivo perfil dos tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados.
2. As comunicações com os tomadores de seguros, segurados, beneficiários e terceiros lesados, qualquer que seja o respetivo suporte, devem ser redigidas de forma clara e facilmente inteligível, reduzindo ao mínimo as dúvidas de interpretação.

Artigo 4.º

PRÁTICAS COMERCIAIS ÉTICAS E RESPONSÁVEIS

A ANDRÉ ABREU MEDIAÇÃO DE SEGUROS, LDA. instituiu vários mecanismos internos para assegurar que os seus colaboradores atuam de forma profissional e responsável no aconselhamento e recomendações prestadas para evitar que não são comercializados produtos

de seguros ou operações de capitalização com características desajustadas ao perfil e às necessidades dos respetivos tomadores de seguros ou segurados.

Artigo 5.º

GESTÃO DE RECLAMAÇÕES

Os tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados podem apresentar reclamações à ANDRÉ ABREU MEDIAÇÃO DE SEGUROS, LDA, nos termos e através dos meios previstos na Política de Gestão de Reclamações.

Artigo 6.º

TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS

1. O tratamento, efetuado 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.
2. O tomador de seguro, segurado, beneficiário ou terceiro lesado poderá ter acesso à informação que lhe diga respeito, solicitando a sua correção, aditamento ou eliminação, mediante contacto direto ou por escrito, junto das lojas da ANDRÉ ABREU MEDIAÇÃO DE SEGUROS, LDA.
3. Acresce ainda que os colaboradores da ANDRÉ ABREU MEDIAÇÃO DE SEGUROS, LDA., estão obrigados a guardar segredo profissional sobre todos os factos e/ ou informações respeitantes aos dados dos tomadores de seguro, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, de que tomem conhecimento no desempenho das respetivas funções.
4. O dever de segredo profissional cessa apenas nas situações previstas na lei e mantém-se para além da eventual cessação de funções na ANDRÉ ABREU MEDIAÇÃO DE SEGUROS, LDA.

Artigo 7.º

GESTÃO DE CONFLITOS DE INTERESSE

1. Os colaboradores devem revelar à ANDRÉ ABREU MEDIAÇÃO DE SEGUROS, LDA todas as situações que possam gerar conflitos de interesses, abstendo-se de intervir em tais situações.
2. Considera-se existir conflitos de interesse sempre que os colaboradores sejam direta ou indiretamente interessados na situação ou no processo em curso, ou o sejam os seus cônjuges, parentes ou afins em 1.º grau, ou ainda sociedades ou outros entes coletivos em que direta ou indiretamente participem.

Artigo 8.º

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 9.º

QUALIFICAÇÃO ADEQUADA

A ANDRÉ ABREU MEDIAÇÃO DE SEGUROS, LDA., assegura a qualificação adequada dos seus colaboradores, nomeadamente dos colaboradores que contactam diretamente com os tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, no sentido de garantir a qualidade do atendimento, presencial e não presencial.

LIXA, 01/09/2021