



Banco Montepio

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

(Aprovada a 30 de junho de 2023)

**Valores que
crescem consigo.**

Índice

<u>I. ÂMBITO E OBJETIVOS</u>	4
<u>II. ENQUADRAMENTO LEGAL</u>	4
<u>III. DEFINIÇÕES</u>	4
<u>IV. PRINCÍPIOS E REGRAS GERAIS</u>	5
<u>V. TRATAMENTO EQUITATIVO, DILIGENTE E TRANSPARENTE</u>	5
<u>VI. TRATAMENTO ADEQUADO DAS NECESSIDADES DE INFORMAÇÃO E DE ESCLARECIMENTO</u>	6
<u>VII. COMERCIALIZAÇÃO AJUSTADA</u>	7
<u>VIII. TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS</u>	7
<u>IX. PREVENÇÃO E GESTÃO DE CONFLITO DE INTERESSES</u>	7
<u>X. GESTÃO CÉLERE E EFICIENTE DOS PROCESSOS</u>	8
<u>XI. QUALIFICAÇÃO ADEQUADA DOS COLABORADORES</u>	8
<u>XII. APROVAÇÃO E REVISÃO</u>	9
<u>XIII. DIVULGAÇÃO</u>	9
<u>XIV. ENTRADA EM VIGOR</u>	9

I. ÂMBITO E OBJETIVOS

1. A presente Política define os princípios gerais a adotar pela Caixa Económica Montepio Geral - Caixa Económica Bancária, S.A. (Banco Montepio) no âmbito do relacionamento com tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados enquanto Agente de Seguros registado na Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões desde 21/01/2019 sob o n.º de mediador 419501349.

II. ENQUADRAMENTO LEGAL

2. A presente Política pretende assegurar o cumprimento dos requisitos legais, nacionais e europeus, em matéria de Distribuição de Seguros, nomeadamente:
 - a) Regime Jurídico da Distribuição de Seguros e Resseguros (RJDSR);
 - b) Norma Regulamentar da Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões n.º 13/2020-R.

III. DEFINIÇÕES

3. **Mediador de seguros** – entidade que exerce, mediante remuneração, a atividade de distribuição de seguros.
4. **Tomador de Seguro** – pessoa que celebra o contrato de seguro com a empresa de seguros, sendo responsável pelo pagamento do prémio, incluindo o subscritor, ou a pessoa que contrata uma operação de capitalização com uma empresa de seguros, sendo responsável pelo pagamento da prestação.
5. **Empresa de seguros** – empresa a quem tenha sido dada uma autorização administrativa para o exercício da atividade seguradora.
6. **Pessoa Segura/Beneficiário/Segurado** – Pessoa singular ou coletiva, a favor de quem reverte a prestação da Seguradora decorrente do contrato de seguro, pelo que a pessoa segura e o tomador podem ser o mesmo indivíduo.
7. **Terceiro lesado** – Pessoa vítima de um sinistro, que não é parte do contrato de seguro que cobre o risco em causa, mas que tenha sofrido prejuízos que o segurado deva indemnizar.

IV. PRINCÍPIOS E REGRAS GERAIS

8. No relacionamento com os tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, o Banco Montepio e seus Colaboradores devem obedecer aos seguintes

Princípios Gerais:

- a) Promover o tratamento equitativo, diligente e transparente dos tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados;
- b) Assegurar resposta às necessidades de informação e de esclarecimento dos tomadores de seguros;
- c) Definir e implementar procedimentos com vista a assegurar que apenas são comercializados contratos de seguros ou operações de capitalização com características ajustadas face ao perfil e às necessidades dos respetivos tomadores de seguros ou segurados;
- d) Garantir o tratamento equitativo e transparente dos dados pessoais recolhidos junto dos tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados;
- e) Prevenir a ocorrência de conflitos de interesses, gerindo e mitigando de forma adequada os conflitos de interesse que não possam ser evitados; e
- f) Adotar procedimentos com vista a assegurar 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.

V. TRATAMENTO EQUITATIVO, DILIGENTE E TRANSPARENTE

9. O Banco Montepio adota procedimentos que visam assegurar que no âmbito do seu relacionamento com tomadores de seguros, segurados, beneficiários e terceiros lesados, estes são tratados:

- a) de forma imparcial e equitativa, promovendo a igualdade de tratamento;
- b) de forma profissional e responsável, promovendo de forma diligente o respeito pelos legítimos interesses dos tomadores de seguros, segurados, beneficiários e terceiros lesados, e a prestar um serviço rigoroso e com qualidade;
- c) de forma transparente, assegurando que a informação prestada é verdadeira, clara e objetiva.

VI. TRATAMENTO ADEQUADO DAS NECESSIDADES DE INFORMAÇÃO E DE ESCLARECIMENTO

10. O Banco Montepio assegura que as necessidades de informação e de esclarecimento dos tomadores de seguros, segurados, beneficiários e terceiros lesados, são devidamente acauteladas, atendendo ao respetivo perfil e à natureza e complexidade da situação, nos seguinte termos:
- a) Atuando em conformidade com os melhores interesses dos seus clientes;
 - b) Prestando a informação legal e regulamentarmente exigida, nomeadamente:
 - i. se está ou não autorizado a receber prémios para serem entregues à empresa de seguros;
 - ii. se irá prestar assistência ao longo do período de vigência do contrato de seguro;
 - iii. quanto aos mecanismos implementados para a apresentação de reclamações e quanto aos procedimentos extrajudiciais de reclamação;
 - iv. se presta ou não aconselhamento;
 - c) Prestando a informação com clareza, exatidão e de forma compreensível e não enganosa;
 - d) Respeitando as necessidades e exigências do cliente e as informações por este prestadas, esclarecendo-o de forma correta e pormenorizada, quanto:
 - i. às exigências próprias do mediador de seguros;
 - ii. à complexidade do tipo de produto proposto;
 - iii. ao tipo de cliente; e
 - iv. ao contrato ou contratos de seguro mais convenientes à transferência de risco ou ao investimento,
de modo a permitir que o cliente tome uma decisão informada, fundamentada, consciente e esclarecida;
 - e) Transmitindo à empresa de seguros, em tempo útil, todas as informações e instruções a que se encontra obrigado no âmbito do contrato de seguro, nos termos solicitados pelo tomador do seguro;
 - f) Prestando ao tomador do seguro todos os esclarecimentos relativos ao contrato de seguro previamente à sua celebração, durante a sua execução e durante a pendência dos conflitos dele derivados; e
 - g) Entregando ao tomador do seguro, antes da celebração do contrato, um documento normalizado de informação sobre o produto de seguro.

VII. COMERCIALIZAÇÃO AJUSTADA

11. O Banco Montepio define e implementa mecanismos que asseguram que apenas são comercializados contratos de seguros com características ajustadas face ao perfil e às necessidades dos tomadores de seguros ou segurados.
12. Para este efeito, o Banco Montepio solicita, aos tomadores de seguros e aos segurados, informações sobre respetivos conhecimentos, experiência e necessidades, relevantes para o tipo específico de produto ou serviço oferecido ou solicitado.

VIII. TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS

13. O tratamento dos dados pessoais dos tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, é feito pelo Banco Montepio 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 na Política de Privacidade adotada e, publicada na página oficial do Banco:

<https://www.bancomontepio.pt/institucional/grupos/grupo-banco-montepio/banco-montepio/pr/politica-privacidade>

14. Quaisquer dados pessoais recolhidos, conservados e tratados ao abrigo da presente Política e demais legislação aplicável, nomeadamente, o Regime Jurídico da Distribuição de Seguros e de Resseguros (RJDSR) e qualquer Norma Regulamentar emitida pela Autoridade dos Seguros e Fundos de Pensões ao abrigo das suas competências, estão sujeitos à legislação relativa à proteção de dados pessoais, nomeadamente, ao Regulamento Geral de Proteção de Dados e à Lei n.º 58/2019, de 8 de agosto.

IX. PREVENÇÃO E GESTÃO DE CONFLITO DE INTERESSES

15. No âmbito da Política de Gestão de Conflito de Interesses adotada, o Banco Montepio define princípios e regras que permitem identificar, avaliar, gerir e mitigar ou prevenir situações potenciais ou reais de conflito de interesses, garantindo, em todo e qualquer momento, o integral cumprimento de regras legais e regulamentares sobre conflito de interesses.
16. Promove um adequado tratamento e gestão de todas as situações de conflito de interesses garantindo a gestão imparcial das reclamações apresentadas, e garante que potenciais situações de conflitos de interesses são convenientemente prevenidas, identificadas e geridas internamente.

17. Promove o conhecimento de todos os Colaboradores e de todas as entidades do Grupo Banco Montepio sobre a prevenção, gestão e mitigação de conflito de interesses, assegurando que os Colaboradores estão vinculados, entre outros deveres referidos na presente Política, ao dever de respeitar a independência entre os interesses do Banco Montepio, dos seus Colaboradores e dos tomadores de seguros, dos segurados, beneficiários e terceiros lesados.

X. GESTÃO CÉLERE E EFICIENTE DOS PROCESSOS

18. O Banco Montepio promove uma gestão célere, transparente, isenta e eficiente dos processos relativos a tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, incluindo em matéria de sinistros e de reclamações.
19. No âmbito da política de Gestão de Reclamações implementada, o Banco Montepio assegura que todas as reclamações recebidas serão imediatamente encaminhadas e objeto de apreciação, decisão e comunicação no mais curto prazo possível e sem exceder o prazo legal previsto.
20. As reclamações podem ser apresentadas:
 - a) Através do preenchimento do formulário online existente na Área de Apoio ao Cliente do sítio institucional (<https://www.bancomontepio.pt/institucional/apoio-cliente>);
 - b) Por mensagem de correio eletrónico, para gabinetecliente@montepio.pt;
 - c) Por carta ao Gabinete do Cliente e Qualidade, sito na Rua Castilho, n.º 5 – 3.º piso (Sala 12), 1250-066 Lisboa;
 - d) Através do Contact Center (exclusivo para Clientes aderentes ao Serviço Montepio24);
 - e) No Livro de Reclamações, disponível em todos os Balcões;
 - f) No Livro de Reclamações Eletrónico, disponível em www.livroreclamacoes.pt.

XI. QUALIFICAÇÃO ADEQUADA DOS COLABORADORES

21. O Banco Montepio assegura a qualificação adequada e a formação contínua dos seus Colaboradores, em especial daqueles que contactam diretamente com os tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, de modo a proporcionar a qualidade do atendimento, presencial e não presencial.

XII. APROVAÇÃO E REVISÃO

22. A presente Política é aprovada pelo Conselho de Administração e é revista de dois em dois anos, ou sempre que se considere necessário em virtude de eventuais alterações legais.

XIII. DIVULGAÇÃO

23. A presente Política é divulgada a todos os Colaboradores do Banco Montepio pela sua publicação na Intranet, encontrando-se igualmente disponível na página da Internet do Banco Montepio.

XIV. ENTRADA EM VIGOR

24. A presente Política entra em vigor no dia útil seguinte ao da sua publicação.



Banco Montepio

Banco Montepio © 2019 | CAIXA ECONÓMICA MONTEPIO GERAL, caixa económica bancária, S.A. com sede na Rua Castilho, nº5, 1250-066 Lisboa | Capital social: 1.210 milhões de euros, | Matriculada na Conservatória do Registo Comercial de Lisboa sob o número único de matrícula e identificação fiscal 500792615

www.bancomontepio.pt