

Política do Tratamento do Cliente

Conselho de Administração

Fecha Publicación
Maio 2025

Ámbito de Aplicación
Divina Pastora Seguros Generales SAU

Índice

1. Introdução	3
2. Objetivos da política	3
3. Âmbito de aplicação	3
4. Princípios gerais de conducta	3
5. Informação do cliente	4
6. Tratamento do reclamações	4
7. Monitorização e acompanhamento	4
8. Ações correctivas	4
9. Divulgação da política	5
10. Dados pessoais	5
11. Revisão da política	5

1. Introdução

Nos termos do artigo 5.º da Norma Regulamentar n.º 7/2022-R, de 7 de junho, com a redação em vigor, Divina Pastora Seguros Generales (doravante, DPSG ou a entidade) estabelece a presente Política de Tratamento de Clientes (PTC), com vista a assegurar a aplicação sistemática de princípios de conduta adequados na relação com tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados garantindo a sua proteção e a promoção de um relacionamento baseado na equidade, transparência, diligência e boa-fé.

2. Objetivos da política

O presente documento tem como objetivo:

1. Estabelecer regras claras e eficazes para o tratamento dos tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados em todas as fases da relação contratual;
2. Prevenir práticas comerciais desleais, abusivas ou discriminatórias;
3. Reforçar a confiança e satisfação dos clientes;
4. Garantir o alinhamento com a política de governação de produtos, sistema de controlo interno e função de conformidade;
5. Salvaguardar os interesses de clientes vulneráveis.

3. Âmbito de aplicação

Os princípios constantes da presente política refletem a visão e os valores da DPSG, traduzindo o comportamento esperado de todos os seus funcionários, incluindo os colaboradores dos canais de distribuição utilizados e os de todos aqueles que, em nome da [DPSG], prestem serviços aos clientes.

4. Princípios gerais de conducta

A atuação da Companhia será orientada pelos seguintes princípios:

- **Equidade e Não Discriminação:** todos os clientes são tratados de forma justa, imparcial e sem qualquer tipo de discriminação.
- **Transparência:** a informação fornecida ao cliente é clara, completa, compreensível e apresentada de forma atempada.
- **Diligência e Profissionalismo:** todos os intervenientes no processo de comercialização e gestão dos seguros agem com competência, cuidado e prontidão.
- **Integridade e Boa-fé:** a DPSG e os seus representantes atuam sempre com honestidade, respeito e lealdade na relação com o cliente.
- **Confidencialidade:** a proteção de dados pessoais é assegurada nos termos do RGPD e da legislação setorial.

- Prevenção de Conflitos de Interesse: são identificados, monitorizados e, sempre que possível, evitados conflitos entre os interesses da companhia e os dos seus clientes.

5. Informação do cliente

Os funcionários devem, no exercício das suas funções, assegurar aos clientes, atendendo ao respetivo perfil e à natureza e complexidade da situação, a prestação das informações legalmente previstas e o esclarecimento adequado à tomada de uma decisão fundamentada.

A entidade assegura a formação adequada dos seus funcionários, nomeadamente dos que têm contacto direto com os clientes, de forma a garantir a qualidade do serviço, tanto presencial como à distância.

6. Tratamento do reclamações

É assegurado aos clientes um canal eficaz e acessível para a apresentação de reclamações, com garantia de:

- Registo e acompanhamento centralizado;
- Resposta fundamentada no prazo máximo LEGAL;
- Comunicação clara e imparcial;
- Acesso ao Provedor do Cliente, sempre que aplicável.

Os funcionários devem desempenhar as suas funções ou tarefas atribuídas com rigor e qualidade, com vista a gerir de forma rápida e eficiente os processos relacionados com os clientes, especialmente os relacionados com reclamações e queixas.

7. Monitorização e acompanhamento

A entidade, por meio de seu sistema de gestão de riscos e da supervisão da função de auditoria interna, bem como da função independente responsável pela conduta de mercado, assegura mecanismos de reporte e monitoramento do cumprimento da política de tratamento.

8. Ações correctivas

Em caso de incumprimento da política, serão aplicadas medidas proporcionais, que podem incluir:

1. Ações de formação corretiva;
2. Advertências formais;
3. Abertura de processo disciplinar;
4. Afastamento de funções.

9. Divulgação da política

A política deve ser divulgada a todos os funcionários, mediadores e colaboradores para garantir os princípios nela consagrados.

10. Dados pessoais

O tratamento, efetuado com ou sem meios automatizados, dos dados pessoais dos clientes, 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.

Os clientes poderão ter acesso à informação que lhes diga respeito, solicitando a sua correção, aditamento ou eliminação, mediante contacto direto ou por escrito, junto da DPSG.

Acresce ainda que os funcionários da DPSG ou dos canais de distribuição que com ela trabalham, estão obrigados a guardar rigoroso sigilo sobre todos os factos e/ ou informações respeitantes aos dados dos clientes, cujo conhecimento lhes advenha do desempenho das respetivas funções.

O dever de sigilo cessa apenas nas situações previstas na lei e mantém-se para além da eventual cessação de funções na DPSG ou nos canais de distribuição que com ela trabalham.

11. Revisão da política

Esta política será objeto de revisão anual, ou sempre que haja alterações legais ou operacionais relevantes.