

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

Artigo 1º

Âmbito

1. Nos termos da Norma Regulamentar n.º 13/2020-R, de 30 de dezembro, da ASF, que regulamenta o novo regime de distribuição de seguros, foram estabelecidos, entre outros, os deveres da criação de uma política de tratamento os tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, por forma a garantir práticas uniformes entre os mediadores de seguros no mercado, nomeadamente facultando aos os tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, indicações sobre os procedimentos que podem esperar dos mediadores de seguros.

2. O presente regulamento consagra os princípios que norteiam o Banco Credibom, S.A., como mediador de seguros, no quadro do seu relacionamento, com os tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados.

3. Os princípios constantes do presente documento, refletem a visão e valores do Banco Credibom, S.A., no âmbito da mediação de seguros, traduzindo o comportamento esperado de todos os seus colaboradores, quer a nível dos canais de distribuição, quer todos os que prestem serviços aos tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados.

Artigo 2º

Equidade, Diligência e Transparência

Os colaboradores do Banco Credibom, S.A., assim como os seus prestadores de serviços, devem, no exercício das suas funções, contribuir para que seja assegurado a todos os tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, um tratamento equitativo, diligente e transparente, em respeito pelos seus direitos.

Artigo 3º

Informação e Esclarecimento

Os colaboradores do Banco Credibom, S.A., assim como os seus prestadores de serviços, devem, no âmbito das suas funções, assegurar aos tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, a prestação das informações legalmente previstas e o esclarecimento adequado à tomada de uma decisão fundamentada, atendendo ao respetivo perfil do interessado e à natureza e complexidade da situação.

Artigo 4º

Gestão de Reclamações

Todas as reclamações que os tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados venham a apresentar são tratadas nos termos constantes na Política de Gestão de Reclamações do Banco Credibom, S.A., sem qualquer custo, ónus ou encargo para o reclamante.

Artigo 5º

Tratamento de Dados Pessoais

O Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados-RGPD implementou uma série de regras de tratamento de dados pessoais que visam proporcionar aos respetivos titulares um maior controlo na disponibilidade e utilização dos seus dados, bem como o reforço das medidas de segurança jurídica e prática relativamente às operações de tratamento dos mesmos.

O Banco Credibom, S.A., sempre se pautou pela total transparência e pelo total respeito pela privacidade, confidencialidade e proteção dos dados pessoais que trata no âmbito da sua atividade, pelo que vem agora reforçar a sua posição quanto a esta matéria.

O tratamento, efetuado com ou sem meios automatizados, dos dados pessoais dos tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, deve sempre ser feito com a mestria e observância das normas legais aplicáveis e das regras de segurança, de carácter técnico e organizativo, adequadas ao risco que o tratamento dos dados apresenta.

Para mais informações sobre o tratamento dos dados, poderá ser consultada a Política de Privacidade do Banco Credibom, disponível em www.credibom.pt.

Artigo 6º

Prevenção e Gestão de Conflitos de Interesse

1. Devem ser empreendidos os esforços necessários para evitar a emergência de conflitos de interesse, designadamente no âmbito da Gestão de Reclamações. Quando não for possível obstar à ocorrência dos conflitos, devem aqueles ser resolvidos de maneira equitativa, sem privilegiar qualquer dos clientes em particular.

2. Os colaboradores do Banco Credibom, S.A., comprometem-se a reportar-lhe todas as situações que possam implicar, por qualquer motivo, conflitos de interesses.

3. Por “conflitos de interesse” considera-se toda e qualquer situação em que se entenda que o colaborador possa ter interesse direto ou indireto na situação, assim como os seus cônjuges ou parentes ou afins em 1º grau, bem como sociedades ou outras pessoas coletivas em que participem de forma direta ou indireta.

Artigo 7º

Celeridade e Eficiência

Os colaboradores do Banco Credibom, S.A., comprometem-se a desempenhar as suas funções, sempre que esteja em causa processos relativos a tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, com celeridade e eficiência, sem prejuízo do rigor, da qualidade, e do serviço ao cliente, nomeadamente no que se refere à gestão de sinistros e de reclamações.

Artigo 8º

Qualificação Adequada

É da responsabilidade do Conselho de Administração, da Comissão Executiva e das hierarquias do Banco Credibom, S.A., promover a formação e qualificação adequada dos seus colaboradores, em especial, os que no âmbito das funções se relacionam direta ou indiretamente com os tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados.

Artigo 9º

Política Anti-Fraude

1. O Banco Credibom, S.A., tem implementada uma política de prevenção, deteção e reporte de práticas de fraude contra os seguros, e prestarão aos tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, quando solicitado, a informação genérica que sobre a mesma considerar relevante.

2. O Banco Credibom, S.A., pode adotar mecanismos de colaboração com outras entidades, com vista à prevenção, deteção ou reporte de suspeitas de fraude.

Artigo 10º

Cumprimento da Política de Tratamento

O Banco Credibom, S.A., assegura a necessária divulgação e explicitação das regras contidas no presente Regulamento, de modo a garantir o seu cumprimento.

Artigo 11º

Entrada em Vigor

O presente Regulamento entra em vigor na data da sua publicação.