Política de Tratamento

Objetivo

A Política de Tratamento de Clientes deve ser entendida como a relativa à distribuição de produtos de seguros que a Entidade está autorizada a explorar, que abrangem os seguintes:

- Doença
- Acidentes
- Óbitos

O objetivo desta Política é assegurar que a Entidade adota uma abordagem coerente com os valores da empresa e com os requisitos das normas sobre distribuição de seguros e atendimento ao cliente, de modo a que os interesses dos nossos clientes, ativos, solvência, rentabilidade, objetivos de negócio e a reputação da nossa organização sejam protegidos e beneficiados quando apropriado.

O objetivo de todas as empresas pertencentes à Unidade de Mercado Europa e América Latina do Grupo Bupa, ELA MU (doravante, a Entidade), é claramente focado nos clientes. Define e orienta tudo o que fazemos. "Colocamos os nossos clientes em primeiro lugar", conforme refletido no nosso Código de Conduta. Para cumprir este objetivo, a Entidade presta um vasto leque de serviços a um grande número de clientes e está comprometida com os mais elevados padrões de dilgência, integridade, transparência e profissionalismo em todas as atividades que desenvolve, onde quer que sejam realizadas.

Âmbito de aplicação

Esta política respeita ao tratamento de tomadores de seguros, segurados, pessoas seguras, beneficiários, terceiros com direitos ressalvados nos contratos e terceiros lesados e aplica-se no âmbito da distribuição de seguros que cubram riscos situados em território português e que se encontrem sujeitos à legislação portuguesa.

A Política será aplicável a todas as empresas pertencentes à Unidade de Negócio da Sanitas Seguros (doravante, a Entidade) sob a supervisão da Direção-Geral de Seguros e Fundos de Pensões espanhola e da Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões portuguesa.

Nos casos em que a Bupa detenha a participação maioritária*, as empresas participadas devem cumprir a política, exceto as adaptações acordadas pelo Diretor Presidente da Entidade e pelo CRO do Grupo.

Nos casos em que a Bupa não detém a participação majoritária, a Bupa não pode exigir que a Política seja adotada, a menos que seja acordada pelo Diretor Executivo da Entidade, pelo CRO do Grupo e pelo sócio.

** O estatuto de "controlador" (participação maioritária) de cada subsidiária/associada/empresa comum é formalmente determinado pela Entidade, para efeitos de consolidação estatutária.*

Sem prejuízo das normas formais de adoção da Política, a Bupa promove a adoção dos princípios, regras e procedimentos definidos no quadro do respetivo relacionamento com os clientes, quer pelas empresas participadas, quer por qualquer distribuidor que intervenha na distribuição dos seus produtos.

Requisitos da política
1. Quadro de Governação da Distribuição de Seguros
1.1 A Entidade implementou as funções no âmbito da estrutura de governo que desempenham as mais elevadas funções de gestão da atividade de distribuição de seguros sob dependência direta ou indireta do seu Conselho de Administração. Para o efeito, a Entidade nomeou as pessoas responsáveis para apoiar um sólido quadro de governação para a atividade de distribuição de seguros.
1.2 Os responsáveis pela atividade de distribuição têm comprovada a sua reputação comercial e profissional e possuem conhecimentos e competências adequados.
1.3 A Entidade dispõe dos mecanismos adequados para implementar e verificar a atividade de distribuição de seguros.
2. Empregados que realizam a distribuição de seguros
2.1 É mantido um registo atualizado no qual estão registados os trabalhadores diretamente envolvidos nas atividades de distribuição de seguros, bem como as pessoas responsáveis pela atividade de distribuição.
2.2 A Entidade implementa procedimentos e medidas para garantir que os colaboradores diretamente envolvidos nas atividades de distribuição de seguros cumprem os requisitos de reputação comercial e profissional.
2.3 A Entidade assegura que os colaboradores diretamente envolvidos nas atividades de distribuição possuem conhecimentos e competências adequados. Do mesmo modo, a Entidade disponibiliza a estes colaboradores os meios necessários para garantir uma adequada formação contínua.
2.4 A Entidade estabeleceu uma função que garante a correta execução dos requisitos de idoneidade e formação.
3. Medidas e Conduta de Proteção ao Cliente
3.1 A Entidade garante um tratamento justo, diligente e transparente dos clientes.
3.2 A Entidade garante o tratamento adequado das necessidades de informação e esclarecimento dos clientes, tendo em conta o seu perfil e a natureza e complexidade da situação.
3.3 A Entidade aplica procedimentos e medidas para identificar e gerir conflitos de interesses com o objetivo último de garantir que não prejudicam os interesses do cliente, entre outras áreas, na gestão de reclamações, de acordo com o disposto na Política de Conflitos de Interesses.
3.4 O contratante recebe antecipadamente informações claras sobre o estatuto em que a Entidade opera e sobre o tipo de remuneração que recebe.
3.5 Antes da celebração de um contrato, a parte contratante recebe informações relevantes sobre o produto de seguros para que possa tomar uma decisão informada.
3.6 A Entidade garante o tratamento dos dados pessoais recolhidos junto dos clientes, de acordo com os princípios relativos ao tratamento de dados pessoais e demais obrigações aplicáveis de acordo com a regulamentação aplicável e com a Política de Privacidade da Entidade. A Política de Proteção de Dados inclui informação sobre os direitos dos titulares dos dados e está disponível no site da Entidade.
3.7 A Entidade assegura uma gestão ágil e eficaz dos processos relacionados com os clientes, nomeadamente no que diz respeito ao processamento de sinistros, pagamento de benefícios e à gestão de reclamações.
3.8 Os websites utilizados pela Entidade para distribuição de seguros indicam a titularidade e condição dos mesmos, para que os utilizadores possam exercer os seus direitos de assistência e defesa dos seus interesses com a máxima garantia.
4. Mecanismos de controlo e governação dos produtos de seguros
4.1 A Entidade tem em vigor processos de aprovação de produtos, sendo os produtos entendidos como seguros recém-criados e adaptações significativas dos seguros existentes. Estes processos incluem medidas para a conceção, controlo, revisão e distribuição de produtos de seguros, bem

como para a adoção de medidas corretivas no caso de produtos de seguros prejudiciais para os clientes.

4.2 Caso um produto de seguros seja concebido e desenvolvido por um mediador e pela Entidade e ambos desempenhem um papel decisório nessa conceção e desenvolvimento, o mediador e a Entidade devem especificar por escrito num acordo a sua cooperação e os respetivos papéis.

4.3 Para cada novo produto de seguros ou adaptação significativa, define-se o mercado-alvo, bem como os seus fatores de sustentabilidade e determina-se a estratégia de distribuição adequada.

4.4 São realizados testes adequados aos produtos de seguros para garantir que o produto responde, ao longo de todo o seu ciclo de vida, às necessidades, objetivos e características, bem como a quaisquer objetivos definidos relacionados com a sustentabilidade do mercado-alvo.

4.5 São selecionados distribuidores de seguros que possuam os conhecimentos, a experiência e a competência necessários para compreender as características do produto de seguros, bem como o mercado-alvo definido, incluindo os seus fatores de sustentabilidade.

4.6 A Entidade estabelece os mecanismos necessários para garantir que não são comercializados produtos de seguros com características inadequadas ao perfil e às necessidades dos respetivos segurados. Para evitar o risco de prejuízo para o cliente, a Entidade pode definir perfis padronizados para os quais determinado produto não é considerado adequado (perfil negativo) e monitoriza periodicamente os produtos de seguros comercializados e toma as medidas adequadas quando considerar que o produto não responde ou deixou de responder aos interesses, objetivos e características e quaisquer objetivos relacionados com a sustentabilidade do mercado-alvo definido.

4.7 O pessoal envolvido na conceção e no desenvolvimento de produtos de seguros possui as qualificações, os conhecimentos e a experiência necessários para compreender corretamente os produtos de seguros vendidos, bem como os interesses, os objetivos, incluindo eventuais objetivos de sustentabilidade, e as características dos clientes específicos do mercado-alvo.

5. Canais de Distribuição de Seguros

5.1 A Entidade é uma empresa multicanal que pretende chegar aos clientes através dos canais disponíveis.

5.2 Os canais de venda, de acordo com a capacidade de gestão que a Entidade tem sobre eles, são classificados em três grandes grupos:

- Canais Não Mediados ou Diretos: São os canais formados por colaboradores da Entidade que se dirigem diretamente a potenciais clientes. A capacidade de gestão da Entidade é total, definindo planos comerciais ad hoc para cada canal.
- Canais Geridos: Este grupo é constituído por mediadores de seguros, especificamente, agentes exclusivos. Estes canais têm, pela sua natureza exclusiva, uma ligação profissional muito estreita e tutela contínua por parte dos respetivos gestores comerciais. Além disso, através da rede de Gerentes de Vendas, eles são feitos participantes de parte dos planos comerciais e de treinamento da Empresa.
- Canais mediados: São constituídos pelos seguintes mediadores de seguros: corretoras, agentes relacionados, operadores bancários, companhias de seguros, acordos de distribuição. Estes mediadores caracterizam-se pela sua independência e menor capacidade de gestão por parte da Entidade.

6. Relações com agentes de seguros

6.1 A Entidade mantém um registo atualizado no qual estão registados os agentes de seguros com quem celebrou um contrato de agência de seguros.

6.2 A Entidade certifica que os seus agentes de seguros têm reputação comercial e profissional, e que possuem conhecimentos e competências adequados, de acordo com os requisitos da regulamentação aplicável.

6.3 A Entidade disponibiliza aos seus agentes de seguros os meios necessários para assegurar uma formação contínua adequada.

6.4 A Entidade estabeleceu uma função que assegura o adequado cumprimento dos requisitos para cumprir pelos seus agentes de seguros.

7. Informações de gestão e relatórios
7.1 Implementar um processo de geração e reporte da atividade de distribuição de seguros.
7.2 Apresentar periodicamente estes relatórios ao organismo responsável pela atividade de distribuição de seguros.

Orientações e informação adicional

Esta política deve ser lida em conjugação com:

1. Lei n.º 20/2015, de 14 de julho, relativa ao Regulamento, Supervisão e Solvência das Entidades de Seguros e Resseguros espanhola (LOSSEAR).
2. Real Decreto 1060/2015, de 20 de novembro, relativo ao Regulamento, Supervisão e Solvência das Empresas de Seguros e Resseguros espanhol.
3. Regulamento Delegado (UE) 2017/2358 da Comissão, de 21 de setembro de 2017, que complementa a Diretiva (UE) 2016/97 do Parlamento Europeu e do Conselho no que respeita aos requisitos em matéria de controlo de produtos e de governação aplicáveis às empresas e aos distribuidores de seguros.
4. Real Decreto-Lei 3/2020, de 4 de fevereiro, sobre medidas urgentes que incorporam na ordem jurídica espanhola várias diretivas da União Europeia no domínio da contratação pública em determinados setores; seguros privados; planos e fundos de pensões; da área tributária e contenciosa tributária, bem como a regulamentação que a desenvolve.
5. Regime jurídico do contrato de seguro, aprovado pelo Decreto-Lei n.º 72/2008, de 16 de abril.
6. Artigos 153.º a 159.º do Regime jurídico do acesso e exercício da atividade de seguro e resseguro, aprovado pela Lei n.º 147/2015, de 9 de setembro,
7. Regime jurídico da distribuição de seguros e resseguros, aprovado pela Lei n.º 7/2019, de 16 de janeiro, que transpôsa Diretiva (UE) 2016/97, altera a Lei n.º 147/2015, de 9 de setembro e aprovou ainda o regime processual aplicável aos crimes especiais no setor dos seguros e fundos de pensões e às contraordenações cuja tramitação seja da responsabilidade da Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões, revogando o Decreto-Lei n.º 144/2006, de 31 de julho.
8. Norma Regulamentar da Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões n.º 7/2022-R, de 7 de junho, relativa à Conduta do Mercado e Tratamento de Reclamações do Mercado e Tratamento de Reclamações
9. Quadro de Gestão de Riscos.
10. Código de Conduta.
11. Política de Prevenção da Fraude e de Outros Crimes Económicos.
12. Apólice de Risco de Seguro.
13. Política de Conflito de Interesses.
14. Conformidade Regulatória e Política de Risco de Conduta.
15. Política de Privacidade
16. Processo de Gestão de Sinistros
17. Regulamentos e processos internos de negócio da Entidade.