Política de Tratamento de Tomadores de Seguro, Segurados, Beneficiários e Terceiros Lesados

8 de setembro de 2021

COSTA DUARTE
CORRETOR DE SEGUROS

100 ANOS CONSIGO

Uma visão global para soluções inovadoras

Ao longo de 100 anos de atividade no mercado segurador, a linha de crescimento da Costa Duarte revela uma evolução contínua no acompanhamento das novas exigências.

A integração das novas gerações confirma o espírito de renovação. O aprofundamento das parcerias internacionais demonstra a visão ampla no desenho de soluções inovadoras. Estas duas realidades marcam um reforço do posicionamento da Costa Duarte no mercado local e global.

crescer

continuamente em experiência e competência

ser

uma equipa competente e especializada

inovar

um caso de sucesso com 100 anos

ter

soluções de proteção

criar

para conquistar o futuro

fazer

gestão de risco à medida de cada Cliente

OBJETO

De acordo com do disposto nos artigos 32.º e 33.º da Norma Regulamentar n.º 13/2020-R, de 30 de dezembro, em conjugação com o disposto na alínea t), n.º 1, do artigo 24.º do RJDS, a **Política de Tratamento de Tomadores de Seguro, Segurados, Beneficiários e Terceiros Lesados**, adiante designada abreviadamente «Política de Tratamento» tem por objetivo estabelecer os princípios, normas e procedimentos que devem ser observados no quadro do relacionamento da **COSTA DUARTE** com os seus tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados.

ÂMBITO

A Política de Tratamento é aplicável a todas as Pessoas Diretamente Envolvidas na Atividade de Distribuição de Seguros (PDEADS), que sejam colaboradores da **COSTA DUARTE**, com vínculo de trabalho subordinado ou independente, bem como a todos aqueles que, em nome da **COSTA DUARTE**, prestem serviços aos respetivos tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados.

EQUIDADE, DILIGÊNCIA E TRANSPARÊNCIA

Os colaboradores acima referidos devem contribuir para que seja assegurado a todos os tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados um tratamento equitativo, diligente e transparente.

INFORMAÇÃO, ESCLARECIMENTO E ADEQUAÇÃO

Os colaboradores acima referidos devem, no exercício das suas funções, assegurar aos tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, atendendo ao respetivo perfil, às informações por eles fornecidas e solicitadas e à natureza e complexidade da situação, a prestação das informações legalmente previstas e o esclarecimento adequado à tomada de

uma decisão fundamentada, assegurando-se que não lhes são comercializados produtos com características desajustadas face ao perfil e às necessidades transmitidas.

As comunicações com os tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados devem ser redigidas de forma clara e inteligível, por forma a minimizar as dúvidas de interpretação.

Toda a documentação e informação comercial sobre os produtos distribuídos pela **COSTA DUARTE** deverá ser disponibilizada em articulação com as empresas de seguros envolvidas e que são parte na celebração dos contratos de seguros e/ou operações de capitalização, de modo a permitir-se a correta elucidação e esclarecimento dos tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados.

TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS

Os dados pessoais que sejam transmitidos no âmbito da apresentação, proposição, celebração e execução do contrato de seguro, por intermédio da **COSTA DUARTE**, incluindo diligências pré-contratuais e o apoio à sua gestão, em especial em caso de sinistro, serão tratados, processados e armazenados informaticamente pela **COSTA DUARTE** como responsável pelo tratamento e destinam-se à execução e gestão da relação contratual com o titular dos dados e com a seguradora, nos termos e em conformidade com a Política de Privacidade da **COSTA DUARTE**, que pode ser acedida aqui.

As omissões, inexatidões e desatualização, quer no que respeita a dados de fornecimento obrigatório, quer facultativo, são da responsabilidade do titular dos dados, seja na sua qualidade de tomador de seguro, segurado, beneficiários ou terceiros lesados.

PREVENÇÃO E GESTÃO DE CONFLITOS DE INTERESSE

Os colaboradores devem revelar à Administração todas as situações que possam gerar conflitos de interesses, abstendo-se de intervir em tais situações.

Considera-se existir conflito 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 1º grau, ou ainda sociedades ou outros entes coletivos em que direta ou indiretamente participem.

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 aos tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, designadamente em matéria de sinistros e de reclamações.

Caso os tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados pretendam apresentar uma reclamação no âmbito da atividade de distribuição de seguros exercida pela **COSTA DUARTE**, deverão ser seguidos os procedimentos indicados em Gestão de Reclamações, que pode ser acedido aqui.

QUALIFICAÇÃO ADEQUADA

No sentido de garantir a qualidade e competência do atendimento, quer presencial, quer não presencial, a **COSTA DUARTE** assegura que todos os colaboradores que participam no exercício da atividade de distribuição de seguros e que estejam em contacto direto com tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, estão sujeitos aos critérios de qualificação adequada para exercer a função de Pessoa Diretamente envolvida na Atividade de Distribuição de Seguros (PDEADS), nomeadamente através de formação contínua adequada à função que exercem.

PREVENÇÃO ANTIFRAUDE

A **COSTA DUARTE** tem implementados procedimentos de prevenção, deteção e reporte de práticas de fraude contra os seguros que as empresas de seguros com que colabora têm implementadas e prestará aos tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, quando solicitado, a informação genérica que sobre a mesma considerar relevante.

A **COSTA DUARTE** pode adotar mecanismos de cooperação com outras entidades do setor, com vista à prevenção, deteção ou reporte de suspeitas de fraude.

DIVULGAÇÃO E CUMPRIMENTO

A **COSTA DUARTE** assegura a necessária divulgação e explicitação das regras contidas no presente documento, de modo a garantir o seu cumprimento pelos seus colaboradores.

Esta Política de Tratamento está disponível no sítio da Internet, podendo ser alterada a qualquer momento sem necessidade aviso prévio.

COSTA DUARTE
CORRETOR DE SEGUROS

100 ANOS CONSIGO

Lisboa
Av. António Augusto Aguiar,
130 - 4.º
1050-020 Lisboa
T. (+351) 213 504 440
geral@costaduarte.pt

Porto
Aviz Trade Center
R. Eng. Ferreira Dias,
924 - 1.º, E14,
4100-246 Porto
T. (+351) 220 034 300

www.costaduarte.pt

Costa Duarte - Corretor de Seguros, SA NIPC/NIF: 503976555. Capital Social: €123.000,00. Mediador de seguros inscrito em 27-01-2007, no registo da ASF - Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões com a categoria de Corretor de Seguros, sob o nº 607084984/3, com autorização para os Ramos Vida e Não Vida, verificável em www.asf.com.pt. Em caso de litígio o reclamante pode recorrer ao CIMPAS - Centro de Informação, Mediação e Provedoria de Seguros, enquanto Entidade de Resolução Alternativa de Litígios de consumo. Mais informações em www.cimpas.pt ou no Portal do Consumidor em www.consumidor.pt.