

REGULAMENTO DE FUNCIONAMENTO DO SERVIÇO DE GESTÃO DA QUALIDADE

**(TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES DE CLIENTES E
TERCEIROS)**

Nos termos da Norma Regulamentar nº 10/2009, de 25 de Junho

**Ageas Portugal, Companhia de Seguros, SA
Ageas Portugal, Companhia de Seguros de Vida, SA
26 de Abril de 2016**

REGULAMENTO

Para cumprimento do Decreto-Lei n.º 94-B/98, de 17 de Abril, republicado pelo Decreto-Lei n.º 2/2009, de 5 de Janeiro, e da Norma Regulamentar do ISP nº 10/2009-R de 25 de Junho publicada em 7 de Julho, a **Ageas Seguros Portugal** (AGEAS PORTUGAL, COMPANHIA DE SEGUROS, S.A. e AGEAS PORTUGAL, COMPANHIA DE SEGUROS DE VIDA, S.A.), publica:

REGULAMENTO DA POLÍTICA DE TRATAMENTO NO QUADRO DO SEU RELACIONAMENTO COM OS TOMADORES DE SEGUROS, SEGURADOS, BENEFICIÁRIOS OU TERCEIROS LESADOS

Artigo 1º - ÂMBITO

- 1) O presente documento consagra os princípios da política adoptada pela **Ageas Seguros Portugal** no quadro do seu relacionamento com os tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados.
- 2) Os princípios constantes desta política reflectem a visão e os valores do Grupo AXA, traduzindo o comportamento esperado de todos os seus colaboradores, incluindo os colaboradores dos canais de distribuição utilizados e os de todos aqueles que, em nome da Grupo AXA, prestem serviços aos Tomadores de Seguros, Segurados, Beneficiários ou Terceiros lesados.

Artigo 2º - EQUIDADE, DILIGÊNCIA E TRANSPARÊNCIA

Os colaboradores devem 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 devem, no exercício das suas funções, assegurar aos Tomadores de Seguros, Segurados, Beneficiários ou Terceiros lesados, atendendo ao respectivo perfil e à natureza e complexidade da situação, a prestação das informações legalmente previstas e o esclarecimento adequado à tomada de uma decisão fundamentada.

Artigo 4º - GESTÃO DE RECLAMAÇÕES

- 1) Os Tomadores de Seguros, Segurados, Beneficiários ou Terceiros lesados podem apresentar reclamações à **Ageas Seguros Portugal** ou ao respectivo Provedor, nos termos e através dos meios previstos no respectivo regulamento.
- 2) A gestão do processo de reclamação não acarreta qualquer custo ou encargo para o reclamante.

Artigo 5º - DADOS PESSOAIS

O tratamento, efectuado com ou sem meios automatizados, dos dados pessoais dos Tomadores de Seguros, Segurados, Beneficiários ou Terceiros lesados, 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.

Ageas Portugal, Companhia de Seguros, S.A. | Sede: Rua Gonçalo Sampaio, 39, Apart. 4076, 4002-001 Porto | Matrícula/Pessoa Coletiva Nº 503 454 109 | Conservatória de Registo Comercial do Porto | Capital Social: 36.670.805 Euros | Tel: 21 861 23 23 | Fax: 21 854 06 00 | Call Center: 808 23 33 33. Horário: Seg. a Sex. das 08h30 às 22h30 | Site: www.segurodirecto.pt

A AXA Portugal, Companhia de Seguros, S.A., a AXA Portugal, Companhia de Seguros de Vida, S.A. e a AXA Global Direct Seguros y Reaseguros S.A.U. – Sucursal em Portugal (**AXA Portugal**) foram adquiridas pela Ageas, um Grupo segurador internacional, pelo que a utilização de quaisquer marcas AXA ou logotipos pela AXA Portugal ocorre ao abrigo de um acordo de licenciamento temporário de marcas com o Grupo AXA.

A Ageas é um grupo segurador internacional, sediado em Bruxelas, com 190 anos de experiência. Presente em 13 países da Europa e da Ásia, a empresa propõe soluções de seguros de vida e não vida a milhões de Clientes Particulares e Empresas. Saiba mais em www.ageas.com.



Artigo 6º - PREVENÇÃO E GESTÃO DE CONFLITOS DE INTERESSE

- 1) Os colaboradores devem revelar á empresa todas as situações que possam gerar conflitos de interesses, abstendo-se de intervir em tais situações.
- 2) Considera-se existir conflitos de interesse sempre que os colaboradores sejam directa ou indirectamente 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 colectivos em que directa ou indirectamente participem.

Artigo 7º - 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 a Tomadores de Seguros, Segurados, Beneficiários ou Terceiros lesados, designadamente em matéria de sinistros e de reclamações.

Artigo 8º - QUALIFICAÇÃO ADEQUADA

A **Ageas Seguros Portugal** assegura a qualificação adequada dos seus colaboradores, nomeadamente dos colaboradores que contactam directamente com os Tomadores de Seguros, Segurados, Beneficiários ou Terceiros lesados, no sentido de garantir a qualidade do atendimento, presencial e não presencial

Artigo 9º - POLÍTICA ANTI-FRAUDE

- 1) A **Ageas Seguros Portugal** tem implementada uma política de prevenção, detecção e reporte de práticas de fraude contra os seguros, e prestará aos Tomadores de Seguros, Segurados, Beneficiários ou Terceiros lesados, quando solicitado, a informação genérica que sobre a mesma considerar relevante.
- 2) A **Ageas Seguros Portugal** adopta mecanismos de cooperação com outras Empresas de Seguros, nomeadamente no seio da Associação Portuguesa de Seguradores, com vista à prevenção, detecção ou reporte de suspeitas de fraude.

Artigo 10º - REPORTE INTERNO DA POLÍTICA DE TRATAMENTO

A **Ageas Seguros Portugal**, através do sistema de gestão do risco e controle interno, assegura os mecanismos de reporte e monitorização do cumprimento da política de tratamento.

Artigo 11º - CUMPRIMENTO DA POLÍTICA DE TRATAMENTO

A **Ageas Seguros Portugal** assegura a necessária divulgação e explicitação das regras contidas no presente documento, de modo a garantir o seu cumprimento.

Ageas Portugal, Companhia de Seguros, S.A. | Sede: Rua Gonçalo Sampaio, 39, Apart. 4076, 4002-001 Porto | Matrícula/Pessoa Coletiva Nº 503 454 109 | Conservatória de Registo Comercial do Porto | Capital Social: 36.670.805 Euros | Tel: 21 861 23 23| Fax: 21 854 06 00 | Call Center: 808 23 33 33. Horário: Seg. a Sex. das 08h30 às 22h30 | Site: www.segurodirecto.pt

A AXA Portugal, Companhia de Seguros, S.A., a AXA Portugal, Companhia de Seguros de Vida, S.A. e a AXA Global Direct Seguros y Reaseguros S.A.U. – Sucursal em Portugal (**AXA Portugal**) foram adquiridas pela Ageas, um Grupo segurador internacional, pelo que a utilização de quaisquer marcas AXA ou logotipos pela AXA Portugal ocorre ao abrigo de um acordo de licenciamento temporário de marcas com o Grupo AXA.

A Ageas é um grupo segurador internacional, sediado em Bruxelas, com 190 anos de experiência. Presente em 13 países da Europa e da Ásia, a empresa propõe soluções de seguros de vida e não vida a milhões de Clientes Particulares e Empresas. Saiba mais em www.ageas.com.

Ageas Portugal, Companhia de Seguros, S.A. | Sede: Rua Gonçalo Sampaio, 39, Apart. 4076, 4002-001 Porto | Matrícula/Pessoa Coletiva Nº 503 454 109 | Conservatória de Registo Comercial do Porto | Capital Social: 36.670.805 Euros | Tel: 21 861 23 23| Fax: 21 854 06 00 | Call Center: 808 23 33 33. Horário: Seg. a Sex. das 08h30 às 22h30 | Site: www.segurodirecto.pt

A AXA Portugal, Companhia de Seguros, S.A., a AXA Portugal, Companhia de Seguros de Vida, S.A. e a AXA Global Direct Seguros y Reaseguros S.A.U. – Sucursal em Portugal (**AXA Portugal**) foram adquiridas pela Ageas, um Grupo segurador internacional, pelo que a utilização de quaisquer marcas AXA ou logótipos pela AXA Portugal ocorre ao abrigo de um acordo de licenciamento temporário de marcas com o Grupo AXA.

A Ageas é um grupo segurador internacional, sediado em Bruxelas, com 190 anos de experiência. Presente em 13 países da Europa e da Ásia, a empresa propõe soluções de seguros de vida e não vida a milhões de Clientes Particulares e Empresas. Saiba mais em www.ageas.com.