



Política de tratamento dos tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados

ARTIGO 32 da Norma Regulamentar n.13/2020R de 30 de Dezembro de 2020

No âmbito da política de tratamento e os princípios adoptados no relacionamento com os tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, deve-se garantir:

- O tratamento equitativo, diligente e transparente dos tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados;
- O tratamento adequado das necessidades de informação e de esclarecimento dos tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, atendendo ao respetivo perfil e à natureza e complexidade da situação;
- A instituição dos mecanismos necessários para assegurar que não são comercializados contratos de seguros ou operações de capitalização com características desajustadas face ao perfil e às necessidades dos respetivos tomadores de seguros ou segurados;
- O tratamento equitativo e transparente dos dados pessoais recolhidos junto dos tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, em conformidade com o estabelecido no Regulamento (UE) n.º 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho de 27 de abril de 2016, relativo à proteção das pessoas singulares no que diz respeito ao tratamento de dados pessoais e à livre circulação desses dados e que revoga a Diretiva 95/46/CE (Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados);
- A prevenção e a gestão de conflitos de interesse, designadamente no âmbito da gestão de reclamações;
- A gestão célere e eficiente dos processos relativos a tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, designadamente em matéria de sinistros e de reclamações.

Setúbal, 11 de Janeiro de 2021