

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

Artigo 1.º

OBJETO

A Política tem por objeto estabelecer, nos termos e por força 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, os princípios, as normas e os procedimentos que devem ser observados no quadro do relacionamento da **CBK LISBOA - Mediadores de Seguros, Lda.** com os seus clientes, tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados.

Artigo 2.º

ÂMBITO

1. A Política de Tratamento é aplicável a todos os colaboradores da **CBK LISBOA**, bem como à rede comercial e respetivos operadores (pessoas diretamente envolvidas na atividade de distribuição de seguros - PDEADS), com vínculo de trabalho subordinado ou independente, e todos aqueles que, em nome da **CBK LISBOA**, prestem serviços aos respetivos clientes, tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados.
2. Para efeito do disposto no número anterior, a **CBK LISBOA** informa e articula com as entidades envolvidas, se as houver, a aplicação formal da presente Política aos colaboradores abrangidos.

Artigo 3.º

EQUIDADE, DILIGÊNCIA E TRANSPARÊNCIA

Os colaboradores referidos no artigo anterior devem contribuir para que seja assegurado a todos os clientes, tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados um tratamento equitativo, diligente e transparente.

Artigo 4.º

INFORMAÇÃO, ESCLARECIMENTO E ADEQUAÇÃO

1. A **CBK LISBOA** e seus colaboradores devem, no exercício das suas funções, assegurar aos clientes, 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.
2. Toda a documentação legal e informação comercial sobre os produtos distribuídos e mediados pela **CBK LISBOA** deverão ser disponibilizadas por este, na medida e 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 clientes por parte daquele e dos colaboradores comerciais envolvidos.

Artigo 5.º

TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS

O tratamento, com recurso ou não a meios informáticos, dos dados pessoais dos clientes, tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, deve ser efetuado em estrita observância, não somente em conformidade com a Política de Privacidade e Proteção de Dados Pessoais adotada pela **CBK LISBOA** bem como das normas legais aplicáveis, em especial 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 [Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados (RGPD)] e Lei n.º 58/2019, de 8 de agosto, que assegura a execução, na ordem jurídica nacional do RGPD, e das regras de segurança, de carácter técnico e organizativo, adequadas ao risco que o tratamento dos dados apresenta e representa.

Artigo 6.º

PREVENÇÃO E GESTÃO DE CONFLITOS DE INTERESSE

1. Os colaboradores devem revelar e identificar à **CBK LISBOA** todas as situações que possam gerar conflitos de interesses, abstendo-se de intervir em tais situações.
2. 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, titulem uma participação qualificada no capital social.

Artigo 7.º

CELERIDADE E EFICIÊNCIA DA GESTÃO

1. 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 clientes, tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, designadamente em matéria de sinistros e de reclamações.
2. Sem prejuízo da possibilidade de apresentação das reclamações nos termos da Política de Gestão de Reclamações e do recurso aos tribunais judiciais ou aos organismos de resolução extrajudicial de litígios, já existentes ou que para o efeito venham a ser criados, as reclamações dos clientes, tomadores de seguros e outras partes interessadas podem ser apresentadas junto da Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões (ASF), diretamente ou através do Livro de Reclamações, em suporte eletrónico (www.livroreclamacoes.pt) ou físico, este último disponível no estabelecimento da **CBK LISBOA** para tal fim.

Artigo 8.º

QUALIFICAÇÃO ADEQUADA

1. A **CBK LISBOA** assegura a qualificação adequada, quer a inicial, quer a contínua, dos seus colaboradores, nomeadamente dos membros do órgão de administração designados responsáveis pela atividade de distribuição de seguros (vulgo “responsáveis técnicos), se os houver, e das PDEADS com interlocução e interação direta com os clientes, tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, no sentido de garantir a qualidade e competência do atendimento, quer presencial, quer não presencial.
2. Todos os colaboradores com interlocução e contacto direto com os clientes, tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, deverão possuir a qualificação adequada prevista no RJDS e respetiva regulamentação, designadamente, entre outras formas de obter, pela aprovação num curso sobre seguros adequado à atividade que desenvolvem, reconhecido pela ASF.

Artigo 9.º

POLÍTICA ANTIFRAUDE

A **CBK LISBOA** cumpre as políticas 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 clientes, tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, quando solicitado, a informação genérica que sobre a mesma considerar relevante.

Artigo 10.º

DIVULGAÇÃO DA POLÍTICA DE TRATAMENTO

A **CBK LISBOA** que assume a sua aprovação, implementação, monitorização de forma adequada e reflexo nos documentos relevantes inerentes ao exercício da atividade de distribuição de seguros, assegura, de igual modo, a necessária divulgação e explicitação das regras contidas na presente Política, de modo a garantir o seu conhecimento e cumprimento, a qual se encontra permanentemente disponível e acessível, quer em meio de divulgação interno, quer em meio de

divulgação ao público, designadamente através da respetiva disponibilização no sítio da Internet ou, não dispondo deste, mediante afixação no(s) seu(s) estabelecimento(s), bem como, sempre que solicitado, através da entrega ou envio em papel ou outro suporte duradouro.

Artigo 11º

Norma Revogatória

A presente Política revoga a **Política de Tratamento dos Tomadores de Seguros, Segurados, Beneficiários e Terceiros** lesados em vigor.