

POLÍTICA DE TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES

GENERALI SEGUROS, S.A.



POLÍTICA DE TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES DA EMPRESA DE SEGUROS GENERALI SEGUROS, S.A. NO QUADRO DO SEU RELACIONAMENTO COM OS TOMADORES DE SEGUROS, SEGURADOS, BENEFICIÁRIOS OU TERCEIROS LESADOS

Artigo 1º

ÂMBITO

1. A presente política consagra, em reforço ao estipulado no Código de Conduta em vigor na empresa, os princípios adotados pela Generali Seguros, S.A. no quadro do seu relacionamento com os tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados.
2. Os princípios constantes da presente política refletem a visão e os valores da Generali Seguros, S.A. 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 Empresa de Seguros, prestem serviços aos tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados.
3. A Generali Seguros, S.A. divulgará a presente política internamente e junto dos seus canais de distribuição com vista ao respeito pelos princípios nele consagrados.

Artigo 2º

EQUIDADE, DILIGÊNCIA E TRANSPARÊNCIA

1. 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.
2. Os colaboradores devem ainda desenvolver a sua atividade, ao serviço da Generali Seguros, S.A. ou dos canais de distribuição que com ela trabalham, no respeito dos princípios fundamentais consagrados no Código de Conduta em vigor na empresa.

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 respetivo 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 Generali Seguros, S.A. ou ao Provedor do Cliente, nos termos e através dos meios previstos no **Anexo I** da presente Política.
2. A gestão do processo de reclamação não acarreta qualquer custo ou encargo para o reclamante.

Artigo 5º

DADOS PESSOAIS

1. O tratamento, efetuado 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.
2. O tomador de seguro, segurado, beneficiário ou terceiro lesado poderá ter acesso à informação que lhe diga respeito, solicitando a sua correção, aditamento ou eliminação, mediante contacto direto ou por escrito, junto da Generali Seguros, S.A..
3. Acresce ainda que os colaboradores da Generali Seguros, S.A. ou dos canais de distribuição que com ela trabalham, estão obrigados a guardar rigoroso sigilo sobre todos os factos e/ ou informações respeitantes aos dados dos tomadores de seguro, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, cujo conhecimento lhes advenha do desempenho das respetivas funções.

4. O dever de sigilo cessa apenas nas situações previstas na lei e mantém-se para além da eventual cessação de funções na Generali Seguros, S.A. ou nos canais de distribuição que com ela trabalham.

Artigo 6º

PREVENÇÃO E GESTÃO DE CONFLITOS DE INTERESSE

1. Os colaboradores devem revelar à Direcção de Recursos Humanos, ao Compliance e à Direcção de Assuntos Jurídicos da Generali Seguros, S.A. 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 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.

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 Generali Seguros, S.A. assegura a qualificação adequada dos seus colaboradores, nomeadamente dos colaboradores que contactam diretamente 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 Generali Seguros, S.A. tem implementada uma política de prevenção, deteção e reporte de práticas de fraude contra os seguros, e cada uma prestará aos tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, quando solicitado, a informação genérica que sobre a mesma considerar relevante.
2. A Generali Seguros, S.A. pode adotar mecanismos de cooperação com outras Empresas de Seguros, nomeadamente no seio da Associação Portuguesa de Seguradores, com vista à prevenção, deteção ou reporte de suspeitas de fraude.

Artigo 10º

REPORTE INTERNO DA POLÍTICA DE TRATAMENTO

A Generali Seguros, S.A., através do sistema de gestão do risco e controle interno, assegura os mecanismos de reporte e monitorização do cumprimento da presente política de tratamento.

Artigo 11º

CUMPRIMENTO DA POLÍTICA DE TRATAMENTO

Generali Seguros, S.A. assegura a necessária divulgação e explicitação das regras contidas na presente Política de Tratamento, de modo a garantir o seu cumprimento.