

POLÍTICA DE TRATAMENTO REGULAMENTO

GENERALI SEGUROS, S.A.

REGULAMENTO DA POLÍTICA DE TRATAMENTO 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. O presente Regulamento 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 do presente Regulamento 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 o presente Regulamento 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

1. 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.
2. As comunicações com os tomadores de seguros, segurados, beneficiários e terceiros lesados, qualquer que seja o respetivo suporte, devem ser redigidas de forma clara e facilmente inteligível, reduzindo ao mínimo as dúvidas de interpretação. Este princípio é extensível a todo o material de suporte à venda e formalização dos contratos de seguro, incluindo Propostas de Seguros e Notas Informativas, Condições Gerais, Folhetos, Brochuras e demais material promocional ou publicitário.

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 respetivo Provedor, nos termos e através dos meios previstos no Anexo I ao presente Regulamento.

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 caráter 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 das lojas 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 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

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

Artigo 8º
QUALIFICAÇÃO ADEQUADA

1. 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

1. 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

1. 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.

INFORMAÇÃO GERAL RELATIVA À GESTÃO DE RECLAMAÇÕES DA Generali Seguros, S.A.

ÂMBITO

Considera-se reclamação qualquer manifestação de discordância em relação à posição assumida pela Generali Seguros, S.A., ou de insatisfação em relação aos serviços prestados por esta, bem como qualquer alegação de eventual incumprimento apresentada por tomadores de seguro, segurados, beneficiários ou terceiros lesados.

Não se inserem no conceito de reclamação as declarações que integram o processo de negociação contratual, as comunicações inerentes ao processo de regularização de sinistros e eventuais pedidos de informação ou esclarecimento.

1. PONTO DE CONTACTO

As reclamações deverão ser dirigidas:

Unidade de Gestão de Reclamações do Cliente da Direção de Serviço ao Cliente da Generali Seguros, S.A.

- Morada: Av. da Liberdade, 242; 1250-149 Lisboa
- E.mail: reclamacoes@generali.pt
- Formulário disponível online: www.tranquilidade.pt
- Mais informações em www.tranquilidade.pt

Sem prejuízo do acima exposto, admite-se ainda que as reclamações referentes a assuntos da Generali Seguros, S.A. devidamente formalizadas por escrito sejam diretamente entregues pelos reclamantes em qualquer loja da Generali Seguros, S.A.

Prazos de resposta:

Será dada resposta de acusação das reclamações apresentadas, por escrito, no prazo de dois (2) dias úteis, a contar da data da sua receção, nos locais acima referidos.

Às reclamações apresentadas será dada resposta, por escrito, no prazo de quinze (15) dias úteis, a contar da data da sua receção, nos locais acima referidos, desde que as mesmas cumpram os requisitos mínimos a seguir indicados.

2. REQUISITOS MINIMOS DA RECLAMAÇÃO:

- a) Apresentação por escrito ou por qualquer outro meio do qual fique registo escrito ou gravado;
- b) Nome completo do reclamante e, caso aplicável, da pessoa que o represente;
- c) Qualidade do reclamante, designadamente de tomador de seguro, segurado, beneficiário ou terceiro lesado ou de pessoa que o represente;
- d) Dados de contacto do reclamante e, se aplicável, da pessoa que o represente;
- e) Número de documento de identificação do reclamante;
- f) Descrição dos factos que motivaram a reclamação, com identificação dos intervenientes e da data em que os factos ocorreram, exceto se for manifestamente impossível;
- g) Data e local da reclamação.

3. PROVEDOR ¹

Só poderão ser dirigidas ao Provedor as reclamações que já tenham sido objeto de apreciação pelo serviço de reclamações da Generali Seguros, S.A. e que cumpram os requisitos mínimos estipulados nas disposições legais em vigor e no Estatuto e Regulamento de Procedimentos Aplicáveis ao Provedor do Cliente adotado pela empresa.

Consideram-se elegíveis para apresentação ao Provedor as reclamações previamente apresentadas ao Segurador, às quais não tenham sido dadas respostas no prazo máximo de 20 dias (o prazo a considerar é de 30 dias nos casos que revistam especial complexidade), ou que, tendo-o sido, em relação as quais o reclamante discorde do sentido das mesmas.

- Nome do Provedor a quem devem ser dirigidas: **Dra. Sofia Enriquez**
- Morada: **Av. da Liberdade, 249, 1.º 1250-143 Lisboa**
- **E.mail:** provedordocliente@generali.pt

Mais informações em www.tranquilidade.pt ou www.logo.pt

A reclamação obterá resposta escrita no prazo máximo de 30 dias, ou, nos casos que revistam especial complexidade, no prazo de 45 dias.

4. OUTRAS ENTIDADES A QUEM PODEM SER DIRIGIDAS AS RECLAMAÇÕES

ASF – Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões – Av. da República, 76 - 1600-205 Lisboa

¹ A Generali Seguros, S.A. e o Provedor reservam-se o direito de não registar a reclamação sempre que:

- (i) Sejam omitidos dados essenciais que inviabilizem a respetiva gestão e que não tenham sido devidamente corrigidos;
- (ii) Se pretenda apresentar uma reclamação relativamente a matéria que seja da competência de órgãos arbitrais ou judiciais ou quando a matéria objeto da reclamação já tenha sido resolvida por aquelas instâncias;
- (iii) Estas reiterem reclamações que sejam apresentadas pelo mesmo reclamante em relação à mesma matéria e que já tenham sido objeto de resposta pela entidade a quem são dirigidas;
- (iv) A reclamação não tiver sido apresentada de boa fé ou o respetivo conteúdo for qualificado como vexatório.