



▲ POLÍTICA DE TRATAMENTO DOS TOMADORES DE SEGUROS

Sumário: Define a política de tratamento dos tomadores de seguros, segurados, beneficiários e terceiros lesados, nos termos previstos no artigo 24.º, n.º 1, alínea t) da Lei n.º 7/2019, de 16 de janeiro, que estabelece o Regime Jurídico da Distribuição de Seguros e Resseguros (doravante designado “RJDS”) e nos artigos 32.º e 33.º da Norma Regulamentar da Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões n.º 13/2020-R, de 30 de dezembro.

1. Âmbito de Aplicação

A Política de Tratamento dos Tomadores de Seguros, Segurados, Beneficiários e Terceiros Lesados (doravante “Política”) aprovada pelo Conselho de Administração aplica-se ao Banco de Investimento Global, S.A., (doravante “BiG”) na qualidade de Agente de Seguros para os ramos Vida e Não Vida, conforme definido no artigo 9.º do RJDS, que se encontra inscrito junto da Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões sob o n.º 419501242.

2. Valores do BiG

Todos os trabalhadores e colaboradores do BiG encontram-se sujeitos à observância dos princípios e regras estabelecidos no seu Código de Conduta, incluindo no relacionamento com os Clientes, designadamente ao:

- i. Cumprimento das disposições legais e regulamentares e satisfação dos compromissos de ética assumidos;
- ii. Princípios de integridade e transparência, salvaguardando os devidos deveres de sigilo e proibindo práticas delituais;
- iii. Respeito pelos direitos humanos, impedindo a discriminação e o tratamento diferenciado;
- iv. Excelência do desempenho;
- v. Valorização profissional e pessoal;
- vi. Proteção do meio ambiente.

3. Tratamento Equitativo, Diligente e Transparente

1. O BiG deve prosseguir o tratamento equitativo, diligente e transparente de todos os tomadores de seguros, segurados, beneficiários e terceiros lesados, devendo envidar todos os esforços de modo a garantir a satisfação das suas solicitações e necessidades.

2. Todas as pessoas abrangidas pela Política deverão assegurar o atendimento justo e atempado das reclamações dos Clientes e diligenciar a organização de arquivos de documentação por forma a garantir a sua identificação de forma ágil, conforme às necessidades das funções de auditoria, interna ou externa, e à observância das disposições legais e regulamentares em vigor, e conforme previsto na Política de Gestão de Reclamações do BiG.

3. Os Colaboradores deverão pautar o seu comportamento pelos mais elevados padrões de integridade, devendo cumprir todas as disposições legais e regulamentares em vigor aplicáveis às atividades a que se encontram adstritos, bem como todas as normas de deontologia profissional previstas nos Códigos de Conduta que sujeitam a atividade financeira em geral.

4. Os membros do Conselho de Administração, os diretores de topo e os responsáveis por funções-chave, bem como, aliás, todos os trabalhadores e colaboradores em geral, devem proceder com a diligência de um gestor criterioso e prudente, pautando-se pelos princípios da gestão de riscos e da segurança das operações, e privilegiando o es-

trato interesse dos Clientes.

4. Prestação de Informação e Esclarecimentos

1. Os Colaboradores devem, no exercício das suas funções, assegurar aos tomadores de seguros, segurados, beneficiários e 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. Para tanto, os Clientes serão informados e esclarecidos conforme as necessidades ditadas pelas circunstâncias em que se encontrem, tendo em conta, designadamente, o respetivo perfil, idade e a existência de eventuais situações específicas de vulnerabilidade, bem como a natureza e complexidade da situação.

3. No cumprimento destas obrigações serão respondidos todos os pedidos de esclarecimento efetuados pelo tomador do seguro, devendo, ainda, o trabalhador ou colaborador da área comercial inteirar-se do nível de compreensão do tomador de seguro em relação ao contrato que está para celebrar, de forma a assegurar que o mesmo entende o âmbito da cobertura e as características do contrato.

4. Os Colaboradores do BiG são profissionais com experiência e competência na área, pelo que, para efeitos do cumprimento da presente Política e através das informações e pedidos de esclarecimento prestados nos termos dos números anteriores, asseguram-se de 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.

5. Dados Pessoais

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, conforme previsto na Política de Tratamento de Dados Pessoais e na Política de Proteção de Dados Pessoais do BiG.

Quaisquer dados pessoais recolhidos, conservados e tratados ao abrigo da presente Política e demais legislação aplicável, nomeadamente, o RJDS e qualquer Norma Regulamentar emitida pela Autoridade dos Seguros e Fundos de Pensões ao abrigo das suas competências, estão sujeitos à legislação relativa à proteção de dados pessoais, nomeadamente, ao Regulamento Geral de Proteção de Dados.

6. Prevenção e Gestão de Conflitos de Interesse

1. Os colaboradores obrigam-se a revelar, ao BiG, qualquer situação que possa gerar conflitos de interesse, devendo abster-se de intervir nessas situações.

2. Considera-se existirem 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 1.º grau, ou ainda sociedades ou outros entes coletivos em que, direta ou indiretamente, participem.

3. Quando não for possível obstar à ocorrência dos conflitos, devem

▲ POLÍTICA DE TRATAMENTO DOS TOMADORES DE SEGUROS

aqueles ser resolvidos de maneira equitativa, sem privilegiar qualquer dos clientes em particular.

4. Os colaboradores deverão articular o disposto na presente regra com a Política de Conflitos de Interesses estabelecida no BiG.

7. Gestão célere e eficiente dos processos

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.

8. Qualificação adequada dos colaboradores

O BiG assegura a qualificação adequada dos colaboradores, em especial os que contactam diretamente com os tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, no sentido de assegurar a qualidade do atendimento, presencial e não presencial.

9. Antifraude

O BiG tem implementado mecanismos de controlo que, entre outros aspetos, visam a prevenção, deteção e reporte de práticas de fraude, e prestará aos tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, quando solicitado, a informação genérica que sobre a mesma considerar relevante.

10. Cumprimento da Política de Tratamento

O BiG assegura a necessária divulgação e explicitação das regras contidas na presente Política, de modo a garantir o seu cumprimento.

11. Reporte Interno da Política de Tratamento

O BiG, através do sistema de gestão do risco e controlo interno, assegura os mecanismos de reporte e monitorização do cumprimento desta Política.

12. Requisitos de governação dos produtos

De acordo com o Regulamento Delegado (UE) n.º 2017/2358 da Comissão, de 21 de setembro de 2017, que complementa a Diretiva (UE) n.º 2016/97 do Parlamento Europeu e do Conselho, o BiG assegura os mecanismos de distribuição dos produtos que comportam medidas e procedimentos adequados para obter junto do produtor todas as informações adequadas sobre os produtos de seguros que propõe aos seus clientes, e para compreender plenamente esses produtos de seguros, tendo em conta o nível de complexidade e os riscos inerentes aos produtos, bem como a natureza, a escala e a complexidade das atividades do distribuidor em causa.

Os mecanismos de distribuição dos produtos assegurados pelo BiG:

- Têm como objetivo prevenir e minimizar os prejuízos para o cliente;
- Apoiam uma gestão adequada dos conflitos de interesses;
- Asseguram que os objetivos, os interesses e as características dos clientes são devidamente tidos em conta.

Qualquer estratégia de distribuição específica definida ou aplicada pelo

BiG, na qualidade de distribuidor de seguros, está em conformidade com a estratégia de distribuição estabelecida e o mercado-alvo identificado pelo produtor.

O BiG, na qualidade de distribuidor de seguros, procede à análise periódica dos respetivos mecanismos de distribuição dos produtos para assegurar que os mesmos continuam válidos e atualizados. Caso necessário, o BiG introduzirá alterações nos mecanismos de distribuição do produto. Se for caso disso, o BiG poderá alterar essa estratégia tendo em conta os resultados da revisão dos mecanismos de distribuição do produto. Aquando da revisão dos respetivos mecanismos de distribuição dos produtos, o BiG verificará se os produtos de seguro são distribuídos no mercado-alvo identificado.

Caso o BiG tome conhecimento de que um produto de seguros não se coaduna com os interesses, os objetivos e as características do mercado-alvo identificado, ou tome conhecimento da existência de outras circunstâncias relacionadas com o produto suscetíveis de prejudicar o cliente, informará de imediato o produtor e, se for caso disso, alterar a sua estratégia de distribuição para o produto de seguros em causa.

13. Articulação com outros regulamentos internos

A presente Política, aprovada pelo Conselho de Administração, deve ser articulada com o disposto em outros normativos internos do BiG.

14. Disponibilização da Política

A presente Política é comunicada de forma eficaz a toda a estrutura do BiG e encontra-se permanentemente disponível e acessível em meio de divulgação interno a todos os Colaboradores.

A presente Política é disponibilizada ao público em geral através do sítio de internet do BiG, disponível em <https://www.big.pt/>.