

POLÍTICA DE TRATAMENTO DE TOMADORES DE SEGURO, SEGURADOS, BENEFICIÁRIOS E TERCEIROS LESADOS

CAPÍTULO I – OBJETO, ÂMBITO E PRINCÍPIOS FUNDAMENTAIS

Artigo 1.º

OBJETO

A presente Política de Tratamento tem por objeto estabelecer, nos termos e por força do disposto nos artigos 32.º, 33.º, 38.º e 39.º da Norma Regulamentar n.º 13/2020-R, de 30 de dezembro, em conjugação com o disposto na alínea t) e u) do n.º 1 do artigo 24.º e no n.º 3 do artigo 28.º do RJDSR, os princípios, normas e procedimentos que devem ser observados no quadro do relacionamento da Portinsurance com os seus clientes/tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, que lhes garanta um tratamento equitativo, bem como o adequado tratamento dos seus dados pessoais e das suas reclamações.

Artigo 2.º

ÂMBITO

1. A Política de Tratamento é de cumprimento obrigatório por todos os trabalhadores da Portinsurance, bem como pela rede comercial da Portinsurance e respetivos operadores (pessoas diretamente envolvidas na atividade de distribuição de seguros – PDEADS), com vínculo de trabalho subordinado ou independente, e por todos aqueles que, em nome do Portinsurance, prestem serviços aos respetivos clientes/tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados (adiante os “**colaboradores Portinsurance**”).
2. Para efeito do disposto no número anterior, a Portinsurance, sempre que necessário, informará e vinculará de modo adequado todos quantos actuem em seu nome e por sua conta, ao cumprimento da presente Política de Tratamento.

Artigo 3.º

EQUIDADE, DILIGÊNCIA E TRANSPARÊNCIA

Os colaboradores Portinsurance 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 Portinsurance e seus colaboradores devem, no exercício da sua atividade, assegurar aos clientes/tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, atendendo ao respetivo perfil, às informações pelos mesmos fornecidas e à natureza e complexidade da situação, a prestação das informações legalmente previstas e necessárias e os esclarecimentos adequados à tomada de uma decisão fundamentada, sendo devidamente acautelado que não são comercializados contratos de seguro ou operações de capitalização com características desajustadas face ao perfil e às necessidades transmitidas por tomadores de seguros e segurados.
2. Toda a documentação legal e informação comercial sobre os produtos distribuídos e mediados pela Portinsurance será por esta disponibilizada em articulação com as empresas de seguros envolvidas, que são ou serão parte nos contratos de seguros e/ou operações de capitalização em causa, de modo a permitir a correta e completa elucidação e esclarecimento dos tomadores de seguro e segurados.

Artigo 5.º

PREVENÇÃO E GESTÃO DE CONFLITOS DE INTERESSE

1. Os colaboradores Portinsurance devem revelar e identificar, preventivamente, à administração da Portinsurance todas as situações suscetíveis de gerar conflitos de interesse, designadamente no âmbito da gestão de reclamações de clientes/tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, abstendo-se de intervir em tais situações.
2. Considera-se existir conflito de interesse sempre que qualquer colaborador Portinsurance seja, direta ou indiretamente, interessado na situação ou na reclamação em causa, ou o seja o seu cônjuge ou unido de facto, parente ou afim em 1º grau, ou ainda sociedade ou outro ente coletivo em que, direta ou indiretamente, qualquer deles detenha uma participação social superior a 10% e/ou integre o órgão de gestão ou administração.

Artigo 6.º

CELERIDADE E EFICIÊNCIA DA GESTÃO

Os colaboradores Portinsurance 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.

Artigo 7.º

QUALIFICAÇÃO ADEQUADA

1. A Portinsurance 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, e das PDEADS com interlocução e interação direta com os clientes/tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, no sentido de garantir, em cada momento, a qualidade, correção e competência profissional do atendimento, quer presencial, quer não presencial.
2. Todos os colaboradores Portinsurance com interlocução e contacto direto com os clientes/tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, deverão possuir a qualificação adequada prevista no RJDSR e respetiva regulamentação, designadamente, pela aprovação num curso sobre seguros adequado à atividade que desenvolvem, reconhecido pela ASF.

Artigo 8.º

POLÍTICA ANTIFRAUDE

A Portinsurance cumpre as políticas de prevenção, deteção e reporte de práticas de fraude em 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 que sobre a mesma considerar relevante.

CAPÍTULO II – TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS

Artigo 9.º

TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS

O tratamento, com recurso ou não a meios informáticos, dos dados pessoais recolhidos dos clientes/tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, é efetuado pela Portinsurance, de forma equitativa e transparente, em estrita observância, não somente da Política de Privacidade e Proteção de Dados Pessoais adotada pela Portinsurance, disponível no respetivo site -<https://portinsurance.pt/>-, mas das normas legais aplicáveis, em especial do 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 na 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.

CAPÍTULO III – TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES

Artigo 10.º

POLÍTICA DE GESTÃO DE RECLAMAÇÕES E PONTO DE CONTACTO

1. A Portinsurance dispõe de um regulamento interno sobre a política de gestão de reclamações dos clientes/tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, de cumprimento obrigatório pelos colaboradores Portinsurance.
2. O ponto de contacto da Portinsurance para efeitos de apresentação de reclamações pelos clientes/tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados e para resposta às reclamações que sejam apresentadas é o reclamacoes@portinsurance.pt.

Artigo 11.º

FORMA DE APRESENTAÇÃO DAS RECLAMAÇÕES

1. Na apresentação de reclamações à Portinsurance pelos clientes/tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados deve ser privilegiada a comunicação eletrónica com utilização do ponto de contacto referido no número 2 do artigo anterior.
2. A preferência prevista no número anterior não prejudica a possibilidade de os clientes/tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados apresentarem as suas reclamações pelos seguintes canais alternativos:
 - a) por via postal para a sede da Portinsurance: Rua Embaixador Martins Janeira, nº 14, 1º e 2º Pisos 1750-097 Lisboa;
 - b) mediante utilização do Livro eletrónico de Reclamações www.livrodereclamacoes.pt.

Artigo 12.º

REQUISITOS MÍNIMOS DAS RECLAMAÇÕES

1. O reclamante deverá juntar à reclamação que apresente todos os documentos e informações que se revelem pertinentes para a análise da mesma, nomeadamente:

- a) Nome completo do reclamante e, caso aplicável, da pessoa que o represente;
 - b) Referência à qualidade de reclamante, designadamente de tomador de seguro, segurado, beneficiário ou terceiro lesado ou de pessoa que o represente;
 - c) Dados de contacto do reclamante e, caso aplicável, da pessoa que o represente;
 - d) Número de documento de identificação e número de identificação fiscal do reclamante;
 - e) Caso a reclamação seja apresentada através de representante, procuração com poderes bastantes;
 - f) Descrição dos factos que motivam a reclamação, com identificação dos intervenientes e da data em que os factos ocorreram, excepto se for manifestamente impossível;
 - g) Elementos adicionais que o reclamante considere necessários para a gestão da sua reclamação;
 - h) Data e local da reclamação.
2. Sempre que a reclamação apresentada não inclua os elementos necessários para efeitos da respetiva gestão pela Portinsurance, designadamente quando não se concretize ou seja inteligível o motivo da reclamação, a Portinsurance convidará o reclamante a suprir a omissão. A ausência de resposta ao pedido da Portinsurance por um período superior a 10 dias úteis implica o arquivamento da reclamação.
3. Se a reclamação apresentada não se reportar à atividade da Portinsurance, esta dará conhecimento desse facto ao reclamante e direcionará a reclamação para a entidade do setor financeiro a que a reclamação se reporta, caso mantenha relações comerciais com a mesma.
4. A Portinsurance reserva-se o direito de arquivar e não admitir reclamações quando:
- a) Sejam omitidos dados essenciais que inviabilizem a respetiva gestão e que não tenham sido corrigidos nos termos do número 2;
 - b) Se pretenda apresentar uma reclamação relativamente a matéria que seja da competência exclusiva de órgãos arbitrais ou judiciais ou quando a matéria objeto da reclamação se encontre pendente ou já tenha sido decidida por aquelas instâncias;
 - c) Reiterem reclamação(ões) anterior(es) apresentada(s) pelo mesmo reclamante em relação à mesma matéria e que já tenha(m) sido objeto de resposta pela Portinsurance;

d) A reclamação não tiver sido apresentada de boa fé ou o respetivo conteúdo seja considerado como vexatório pela Portinsurance.

Artigo 13.º

PRAZOS NA GESTÃO DAS RECLAMAÇÕES

1. Num prazo de dois dias úteis, o reclamante é informado da receção da reclamação, bem como da referência que permite obter informação sobre o estado do procedimento.
2. Salvo nos casos de arquivamento referidos no artigo anterior, a Portinsurance comunica ao reclamante, num prazo de 5 dias úteis após a receção da reclamação, a admissão da reclamação, informando-o de que procederá à análise da mesma.
3. Sem prejuízo do disposto no nº 2 do artigo anterior, a Portinsurance comunica ao reclamante a conclusão da análise da reclamação num prazo de até 20 dias a partir da data da receção da reclamação que contenha as informações previstas no número 1 do mesmo artigo, salvo em casos excepcionais de especial complexidade, em que o prazo poderá ser prorrogado até ao limite de mais 90 dias.
4. O prazo previsto no número anterior é suspenso quando esteja a decorrer um prazo para prestação de informações ou para o envio de elementos úteis ou necessários solicitados pela Portinsurance para a conclusão da análise.
5. Em situações excepcionais de elevada complexidade da reclamação, em que a Portinsurance não consiga cumprir o prazo máximo de 20 dias previsto no número 3, deve informar o reclamante indicando a data estimada para a conclusão da análise do respetivo processo, bem como mantê-lo informado sobre as diligências em curso e a adotar para efeitos de resposta à reclamação apresentada.
6. Na gestão das reclamações, a Portinsurance privilegiará a comunicação eletrónica com o reclamante, mediante utilização do ponto de contacto referido no número 2 do artigo 11º, sem prejuízo do recurso a outras formas de comunicação em suporte de papel ou outro suporte duradouro.
7. Quaisquer comunicações de não admissão liminar ou de resposta a reclamações efetuadas pela Portinsurance serão devidamente fundamentadas e transmitidas com utilização de linguagem clara e perceptível.

Artigo 14.º

MECANISMOS DE RESOLUÇÃO EXTRAJUDICIAL DE LITÍGIOS

1. A Portinsurance é entidade aderente do Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa: www.centroarbitragemlisboa.pt organismo de resolução extrajudicial de litígios a que clientes/tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados poderão sempre recorrer para resolução de qualquer litígio com a Portinsurance.
2. O ponto de contacto do Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa é através do site indicado no ponto 1 devendo ser preenchido e submetido o formulário disponível através do seguinte link: http://www.centroarbitragemlisboa.pt/form_reclamacao.php
3. Sem prejuízo da possibilidade de apresentação das reclamações nos termos da presente Política de Tratamento, de recurso ao organismo de resolução extrajudicial de litígio previsto nos números anteriores ou mesmo do recurso aos tribunais judiciais, 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 nos estabelecimentos da Portinsurance para tal fim.

CAPÍTULO IV – DIVULGAÇÃO E ENTRADA EM VIGOR

Artigo 15.º

DIVULGAÇÃO DA POLÍTICA DE TRATAMENTO

O Conselho de Administração da Portinsurance assume a aprovação, implementação, monitorização de forma adequada e reflexo nos documentos relevantes inerentes ao exercício da atividade de distribuição de seguros, assegurando, de igual modo, a necessária divulgação e explicitação das regras contidas na presente Política de Tratamento, de modo a garantir o seu conhecimento e cumprimento por todos os colaboradores Portinsurance, 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 em www.portinsurance.pt , bem como, sempre que solicitado, através da entrega ou envio em papel ou outro suporte duradouro aos clientes/tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados.

Artigo 16.º

ENTRADA EM VIGOR E DIVULGAÇÃO

A presente Política de Tratamento entra em vigor na data da sua publicação, ficando disponível no site da Portinsurance em www.portinsurance.pt.