

## Política de Tratamento dos Tomadores de Seguros, Segurados, Beneficiários ou Terceiros lesados

## Índice

1 Equidade, Diligência e Transparência.....	3
2 Prestação de Informação e Esclarecimentos .....	3
3 Dados Pessoais.....	3
4 Prevenção e Gestão de Conflitos de Interesses .....	4
5 Gestão célere e eficiente dos processos.....	4
6 Aprovação e atualização da Política .....	4

Nos termos do artigo 32.º da Norma Regulamentar n.º 13/2020-R, de 30 de dezembro, aprovada pela Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões, os mediadores de seguros devem aprovar uma política de tratamento dos tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, assegurando a sua adequada implementação e monitorização do respetivo cumprimento.

A presente Política é aplicável a todos os Colaboradores do Banco Finantia, SA (Banco) e define os princípios que norteiam a atuação do Banco enquanto mediador de seguros, na relação estabelecida com os tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados.

O Banco procede à divulgação interna da presente Política, de forma a que os seus Colaboradores possam conhecer o seu conteúdo e ter acesso permanente à mesma.

## **1 Equidade, Diligência e Transparência**

Banco Finantia SA prossegue o tratamento equitativo, diligente e transparente de todos os tomadores de seguros, segurados, beneficiários e terceiros lesados, sendo envidados todos os esforços para garantir a satisfação das suas solicitações e necessidades.

Todos os Colaboradores deverão assegurar o atendimento justo e atempado das reclamações dos Clientes e diligenciar pela observância das disposições legais e regulamentares em vigor, conforme previsto na Política de Gestão de Reclamações. Por “reclamação” entende-se qualquer manifestação de discordância em relação à posição assumida pelo Banco ou de insatisfação em relação aos serviços prestados por este, bem como qualquer alegação de eventual incumprimento, apresentada por tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados.

Excluem-se do conceito de “reclamação” e do âmbito desta Política as meras declarações que integrem o processo de negociação contratual, as interpelações para cumprimento de deveres legais ou contratuais e as comunicações inerentes ao processo de regularização de sinistros ou de assistência e eventuais pedidos de informação ou esclarecimento.

## **2 Prestação de Informação e Esclarecimentos**

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.

## **3 Dados Pessoais**

O tratamento dos dados pessoais dos tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados é realizado em estrita observância das normas legais aplicáveis, conforme previsto na Política de Privacidade do Banco Finantia SA.

#### **4 Prevenção e Gestão de Conflitos de Interesses**

Os Colaboradores estão sujeitos ao dever de informar o Banco sobre qualquer situação que possa suscitar conflitos de interesse, devendo abster-se de intervir nessas situações, nos termos previstos na Política de Conflitos de Interesse do Banco Finantia.

Considera-se existirem situações suscetíveis de gerar 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.

#### **5 Gestão célere e eficiente dos processos**

Os Colaboradores do Banco com funções, direta ou indiretamente, relacionadas com a atividade do Banco enquanto mediador de seguros 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.

#### **6 Aprovação e atualização da Política**

O conteúdo da Política de Tratamento dos Tomadores de Seguros, Segurados, Beneficiários ou Terceiros lesados deve ser revisto periodicamente, no mínimo a cada 2 anos, pelo Departamento de Compliance, considerando a sua adequação às exigências regulamentares e a eficácia das medidas implementadas.

As eventuais alterações têm de ser aprovadas em Conselho de Administração.

A presente Política é publicada no website da Sociedade.