

POLÍTICA DE TRATAMENTO DE CLIENTES

1. ÂMBITO

1. A presente Política consagra os princípios definidos pela seguradora SOGELIFE, S.A. (doravante, “Seguradora”) no quadro do seu relacionamento com os tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados (adiante, simplesmente designados por “Clientes”), nos termos dos requisitos estabelecidos pelo artigo 5.º da Norma Regulamentar n.º 7/2022-R da Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões (doravante, “ASF”), de 7/6/2022.
2. A presente Política é da responsabilidade do órgão de administração da Seguradora, a quem compete definir, aprovar e implementar de forma adequada as regras aqui previstas, bem como monitorizar o respetivo cumprimento.
3. Nos termos regulamentares aplicáveis, compete do órgão de administração da Seguradora:
 - Assegurar que a presente Política considera os canais de distribuição de seguros utilizados pela Seguradora, garantindo que lhes são extensíveis os princípios, regras e procedimentos adotados no quadro do respetivo relacionamento com os Clientes;
 - Assegurar que a presente Política é comunicada de forma eficaz a todos os colaboradores da Seguradora e que a mesma se encontra permanentemente disponível e acessível em meio de divulgação interno;
 - Assegurar que a presente Política é divulgada ao público através de meios adequados, designadamente, através da respetiva disponibilização no site da Seguradora, bem como, sempre que solicitada, através da entrega ou envio em papel ou nouro suporte duradouro;
 - Assegurar que a presente Política é implementada e monitorizada de forma adequada e, se aplicável, devidamente refletida nos regulamentos e manuais de boas práticas da Seguradora.
4. A presente Política abrange todos os colaboradores da Seguradora, abarcando todos os canais de distribuição utilizados, que realizem tarefas suscetíveis de envolver o relacionamento com os Clientes (adiante, todos genericamente designados por “Colaboradores”).
5. Esta Política não substitui outros procedimentos ou requisitos internos de organização da Seguradora, os quais poderão ser aplicáveis simultaneamente, em conformidade com os procedimentos de organização interna definidos pela Seguradora em cada momento.

2. EQUIDADE, DILIGÊNCIA E TRANSPARÊNCIA

A todos os Clientes é assegurado um tratamento equitativo, diligente e transparente, tendo em vista a satisfação das suas solicitações e necessidades e com respeito pelos seus direitos.

3. INFORMAÇÃO E ESCLARECIMENTO

1. Os Colaboradores devem, no exercício das suas funções, assegurar aos Clientes, atendendo ao respetivo perfil e à natureza e complexidade da situação, a prestação das informações legalmente previstas e o esclarecimento adequado do Cliente com vista à tomada de decisões informadas no âmbito da contratação ou adesão a produtos de seguro.
2. Os Colaboradores encontram-se vinculados ao cumprimento das regras estabelecidas pela Seguradora na sua Política de Distribuição de Produtos de Seguro, a qual define os mecanismos internos implementados pela Seguradora com vista a assegurar que os produtos de seguro comercializados são ajustados face ao perfil e às necessidades dos Clientes.
3. As comunicações com os Clientes, qualquer que seja o respetivo suporte, devem ser redigidas de forma clara e facilmente inteligível, reduzindo ao mínimo as dúvidas de interpretação.

4. DADOS PESSOAIS

1. O tratamento dos dados pessoais dos Clientes é efetuado 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. Os Colaboradores estão obrigados a guardar rigoroso sigilo sobre todos os factos e/ou informações respeitantes aos dados dos Clientes cujo conhecimento lhes advenha do desempenho das respetivas funções.
3. As regras e os princípios implementados pela Seguradora em sede de proteção de dados pessoais, bem como os direitos garantidos aos titulares de dados pessoais, encontram-se definidos na Política de Privacidade e Tratamento de Dados Pessoais da Seguradora, disponível no site www.sogelife.com.

5. PREVENÇÃO E GESTÃO DE CONFLITOS DE INTERESSE

1. Os Colaboradores devem evitar e estar cientes de qualquer situação suscetível de no seu dia-a-dia originar direta ou indiretamente um conflito de interesses com os Clientes. Todos os Colaboradores devem proceder de modo a prevenir a ocorrência de conflitos de interesses com Clientes, nomeadamente no âmbito da gestão de reclamações.
2. Existe conflito de interesses sempre que os Colaboradores tenham um interesse pessoal ou privado em determinada matéria ou atividade que possa influenciar, ou aparentar influenciar, e possa interferir, ou seja suscetível de interferir, no desempenho imparcial, íntegro e objetivo das suas funções ou a capacidade de agir no melhor interesse dos Clientes. Por interesse pessoal ou privado

entende-se qualquer potencial vantagem, patrimonial ou não patrimonial, para o próprio Colaborador, para os seus familiares ou afins ou outras pessoas, com o mesmo, relacionadas.

3. Quando identificada alguma situação de potencial conflito, os Colaboradores encontram-se obrigados a reportar de imediato tal situação ao respetivo responsável, abstendo-se de intervir em tais situações sem instruções a esse respeito.
4. Quando não for possível obstar à ocorrência dos conflitos, devem aqueles ser resolvidos de maneira equitativa, sem privilegiar qualquer dos Clientes em particular.
5. As regras e os princípios implementados pela Seguradora em sede de prevenção de conflitos de interesses encontram-se definidos na Política de Prevenção de Conflitos de Interesse da Seguradora, disponível no site www.sogelife.com.

6. 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 Clientes, designadamente em matéria de sinistros e de reclamações.

7. QUALIFICAÇÃO ADEQUADA

A Seguradora assegura a qualificação adequada dos seus Colaboradores, nomeadamente dos Colaboradores que contactam diretamente com os Clientes, no sentido de garantir a qualidade do atendimento, presencial e não presencial.

8. COMUNICAÇÃO DA PRESENTE POLÍTICA

1. A presente Política é objeto de comunicação a todos os Colaboradores.
2. A presente Política é divulgada ao público através do site da Seguradora.

9. MONITORIZAÇÃO E ALTERAÇÕES À PRESENTE POLÍTICA

1. A Seguradora assegura os mecanismos de reporte e monitorização do cumprimento da presente Política.
2. A Seguradora assegura a revisão da presente Política sempre que necessário, de modo a garantir o seu cumprimento.
3. A aprovação da presente Política, bem como quaisquer revisões e alterações à mesma, é feita pelo órgão de administração da Seguradora.