




# **POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE TOMADORES DE SEGUROS, ASEGURADOS Y BENEFICIARIOS**

**RNA – Rede Nacional de Assistência, S.A**

 (+351) 210 443 600 | Alameda Fernão Lopes, 16, 6º, Miraflores, 1495-190, Algés

Contribuyente: 509 113 010 | Registrado en el C.R.C de Lisboa con el mismo número - Capital social 1.200.000,00€

La presente Política cumple con la legislación vigente, en particular el Régimen Jurídico de Distribución de Seguros y Reaseguros, aprobado por la Ley n.º 7/2019, de 16 de enero, así como con lo dispuesto en los artículos 32 y 33 de la Norma Reglamentaria n.º 13/2020, de 30 de diciembre, la Norma Reglamentaria n.º 7/2022 de la Autoridad de Supervisión de Seguros y Fondos de Pensiones, y el artículo 154 de la Ley n.º 147/2015.

Dado que RNA desarrolla su actividad en el mercado asegurador, está sujeta a un marco regulatorio específico y exigente, adoptando íntegramente las prácticas, procedimientos y mecanismos de control legalmente exigidos en el sector. En este sentido, realiza todos los esfuerzos necesarios para garantizar el cumplimiento de las normas y procedimientos que deben observarse en su relación con los Tomadores de Seguros, Asegurados y Beneficiarios.

### **ÁMBITO**

1. De conformidad con el artículo 4 de la Norma Reglamentaria n.º 7/2022-R, de 30 de junio, las entidades aseguradoras son responsables de definir y aprobar una política de tratamiento de los tomadores de seguros, asegurados o beneficiarios, así como de garantizar su correcta implementación y la supervisión de su cumplimiento.
2. El presente documento refleja los principios y normas de conducta que guían a RNA y que expresan sus valores. En consecuencia, el comportamiento tanto de sus empleados como de sus prestadores de servicios, en su relación con las entidades anteriormente mencionadas, deberá regirse por los principios aquí establecidos.

### **TRATAMIENTO EQUITATIVO, DILIGENTE Y TRANSPARENTE**

1. RNA, en calidad de prestadora de servicios, adopta procesos destinados a garantizar que, en el marco de su relación con tomadores de seguros, asegurados o beneficiarios, estos sean tratados:
  - a. De manera imparcial y equitativa, promoviendo la igualdad de trato;
  - b. De manera profesional, diligente y responsable, garantizando el respeto de los intereses legítimos de los tomadores de seguros, asegurados, beneficiarios y terceros perjudicados, y prestando un servicio riguroso y de calidad;
  - c. De manera transparente, asegurando que la información facilitada sea veraz, clara y objetiva.

### **VULNERABILIDAD DE LOS CLIENTES**

1. En el marco de sus relaciones con los clientes, RNA tiene en cuenta situaciones de especial vulnerabilidad, derivadas, entre otras, de enfermedad, edad, dificultades económicas, dificultades de comunicación o barreras lingüísticas, garantizando un trato justo y adecuado a dichas circunstancias.
2. A tal efecto, RNA realiza esfuerzos continuos para proteger a los clientes en situaciones de mayor vulnerabilidad, en particular mediante:
  - Formación continua de los empleados para atender las necesidades específicas de clientes vulnerables;
  - Garantía de que la información precontractual y contractual se facilite de manera clara, sencilla y adaptada;
  - Explicación clara de los procedimientos de declaración de siniestros, asegurando que la vulnerabilidad del cliente no impida el acceso a posibles indemnizaciones;
  - Adopción de criterios para identificar clientes con las limitaciones mencionadas.
3. En este sentido, RNA procura garantizar resultados justos y evitar la explotación de posibles situaciones de vulnerabilidad, asegurando la transparencia en la relación con los clientes.

## **TRATAMIENTO ADECUADO DE LAS NECESIDADES DE INFORMACIÓN Y ACLARACIÓN**

1. Los empleados de RNA, en el ejercicio de sus funciones, deben garantizar a los tomadores de seguros, asegurados o beneficiarios, teniendo en cuenta su perfil y la complejidad de la situación, la provisión de la información legalmente exigida y las aclaraciones necesarias para una toma de decisiones fundamentada.
2. Deben cumplirse las obligaciones de información y aclaración que recaen sobre la entidad, así como los mecanismos destinados a evitar la comercialización de contratos u operaciones de capitalización con características inadecuadas al perfil de los respectivos tomadores de seguros o asegurados.
3. En caso de que estos derechos no sean garantizados por la entidad, la autoridad supervisora (ASF) podrá exigir la modificación de la presente Política.

## **TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES**

1. El tratamiento de los datos personales de los tomadores de seguros, asegurados o beneficiarios deberá realizarse en estricto cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias aplicables.
2. Todos los datos personales recogidos, conservados y tratados están sujetos a la legislación en materia de protección de datos personales, en particular al Reglamento General de Protección de Datos (RGPD).
3. Los datos personales se tratan con la finalidad de ejecutar el contrato en el que el interesado es parte. En caso contrario, se tratarán para la satisfacción de intereses legítimos o vitales, o para el cumplimiento de una obligación legal, y únicamente para dichas finalidades y bases jurídicas. Para más información, consulte nuestra Política de Privacidad y Protección de Datos Personales.

### **PREVENCIÓN Y GESTIÓN DE CONFLICTOS DE INTERÉS**

1. Se entiende por "conflicto de interés" cualquier situación en la que un empleado pueda tener un interés directo o indirecto, así como aquellas que involucren a su cónyuge, familiares o parientes hasta el primer grado, o a sociedades u otras personas jurídicas en las que participen directa o indirectamente.
2. RNA garantiza la prevención y gestión de los conflictos de interés, incluyendo en el ámbito de la gestión de reclamaciones, cumpliendo las obligaciones legales, reglamentarias y de conducta aplicables.
3. Los empleados de RNA se comprometen a comunicar cualquier situación que pueda dar lugar a un conflicto de interés, por cualquier motivo.
4. En cumplimiento de la legislación aplicable, RNA dispone de una Política de Prevención, Comunicación y Resolución de Conflictos de Interés, que se comunica a todos los empleados y está permanentemente disponible y accesible a través de los canales internos.

### **GESTIÓN ÁGIL Y EFICIENTE DE LOS PROCESOS**

1. RNA Seguros se compromete a desempeñar sus funciones, en los procesos que afecten a tomadores de seguros, asegurados o beneficiarios, con agilidad y eficiencia, sin perjuicio del rigor, la calidad y la atención al cliente, especialmente en lo relativo a la gestión de siniestros y reclamaciones.
2. RNA Seguros garantiza que todas las reclamaciones recibidas serán inmediatamente canalizadas para su análisis y tramitación en el menor plazo posible.
3. En cumplimiento de la legislación aplicable, RNA dispone de una política de gestión de reclamaciones conocida por todos los empleados de la entidad.

### **CUALIFICACIÓN ADECUADA**

1. Todos los empleados de RNA cuentan con la formación y cualificación adecuadas para el desempeño de sus funciones, en el marco de las cuales se relacionan directa o indirectamente con tomadores de seguros, asegurados o beneficiarios.

### **POLÍTICA ANTIFRAUDE**

1. RNA, como entidad prestadora de servicios en el sector asegurador, asume el compromiso de mantener una postura de tolerancia cero frente a cualquier tipo de actividad fraudulenta, en cualquiera de sus formas.
2. En este sentido, y en cumplimiento de la legislación aplicable, RNA dispone de una Política Antifraude accesible para todos los empleados y clientes.

### **DIFUSIÓN DE LA POLÍTICA**

1. La presente Política se comunica a todos los empleados de RNA y está permanentemente accesible.
2. A través de su sistema de gestión de riesgos y control interno, RNA garantiza mecanismos de reporte y supervisión para asegurar el cumplimiento de lo establecido en esta Política.