



## **POLÍTICA DE TRATAMENTO NO QUADRO DE RELACIONAMENTO DA RNA COM ENTIDADES TERCEIRAS**

Tomadores de Seguros, Segurados, Beneficiários,  
Entidades Risco e terceiros interessados

## Índice

<b>ARTIGO 1º - ÂMBITO .....</b>	<b>3</b>
<b>ARTIGO 2º - EQUIDADE, DILIGÊNCIA E TRANSPARÊNCIA .....</b>	<b>3</b>
<b>ARTIGO 3º - INFORMAÇÃO E ESCLARECIMENTO .....</b>	<b>3</b>
<b>ARTIGO 4º - GESTÃO DE RECLAMAÇÕES .....</b>	<b>3</b>
<b>ARTIGO 5º - VULNERABILIDADE DOS CLIENTES .....</b>	<b>3</b>
<b>ARTIGO 6º - TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS.....</b>	<b>3</b>
<b>ARTIGO 7º - PREVENÇÃO E GESTÃO DE CONFLITOS DE INTERESSE .....</b>	<b>4</b>
<b>ARTIGO 8º - CELERIDADE E EFICIÊNCIA .....</b>	<b>4</b>
<b>ARTIGO 9º - QUALIFICAÇÃO ADEQUADA.....</b>	<b>4</b>
<b>ARTIGO 10º - DIVULGAÇÃO.....</b>	<b>4</b>

## **Artigo 1º - Âmbito**

1. Nos termos do art. 4º da Normal Regulamentar 10/2009-R de 25 de Junho, as empresas de seguros são responsáveis pela definição e aprovação de uma política de tratamento os tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, bem como pela implementação adequada da mesma e pela monitorização do respectivo cumprimento.
2. Enquanto prestadora de serviços por conta de empresas de seguros, a RNA interage diretamente, no âmbito da sua atividade, com os tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, pelo que se reputa como fundamental afirmar os seus valores e princípios nesta matéria.
3. O presente documento espelha os princípios que norteiam a RNA e refletem os seus valores, pelo que o comportamento quer dos seus colaboradores quer dos seus prestadores de serviços, no relacionamento com as entidades terceiras acima referidas, devem pautar-se pelos mesmos.

## **Artigo 2º - Equidade, Diligência e Transparência**

1. Os colaboradores da RNA, assim como os seus prestadores de serviços, devem, no exercício das suas funções, assegurar que todos os tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados têm um tratamento equitativo, diligente e transparente.

## **Artigo 3º - Informação e Esclarecimento**

1. Todas as decisões tomadas pelos colaboradores da RNA no âmbito das suas funções devem ser devidamente informadas, esclarecidas e fundamentadas, de acordo com a complexidade e natureza da situação e com o perfil do interessado.

## **Artigo 4º - Gestão de Reclamações**

Todas as reclamações que os tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados venham a apresentar são tratadas com total respeito pelo reclamante, sem qualquer custo, ónus ou encargo para o reclamante.

## **Artigo 5º - Vulnerabilidade dos Clientes**

No âmbito do tratamento dos tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, a RNA tem em consideração situações de especial vulnerabilidade dos mesmos, em função, nomeadamente, de doença, idade, dificuldades financeiras, dificuldades de comunicação, barreira linguística, assegurando um tratamento justo e adequado para suprir à especial situação perante a qual se possa deparar.

## **Artigo 6º - Tratamento de Dados Pessoais**

O tratamento dos dados pessoais dos tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados deverá ser feito em total cumprimento da legislação em vigor em matéria de protecção e confidencialidade de dados pessoais, comprometendo-se a RNA a observar as necessárias medidas de segurança de informação adequadas ao risco que o tratamento de tais dados acarreta.

### **Artigo 7º - Prevenção e Gestão de Conflitos de Interesse**

1. Os colaboradores da RNA comprometem-se a reportar todas as situações que possam implicar, por qualquer motivo, conflitos de interesses.
2. Por “conflitos de interesse” considera-se toda e qualquer situação em que se entenda que o colaborador possa ter interesse directo ou indirecto na situação, assim como os seus cônjuges ou parentes ou afins em 1º grau, bem como sociedades ou outras pessoas colectivas em que participem de forma directa ou indirecta.
3. A RNA avaliará a situação reportada e emitirá recomendações no sentido da mitigação ou eliminação do conflito de interesses.

### **Artigo 8º - Celeridade e Eficiência**

Os colaboradores da RNA comprometem-se a desempenhar as suas funções, sempre que esteja em causa processos relativos a tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, com celeridade e eficiência, sem prejuízo do rigor, da qualidade, e do serviço ao cliente, nomeadamente no que se refere à gestão de sinistros e de reclamações.

### **Artigo 9º - Qualificação Adequada**

Todos os colaboradores da RNA têm formação e qualificação adequada para exercer as funções no âmbito das quais se relacionam directa ou indirectamente com os tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados.

### **Artigo 10 º- Divulgação**

A RNA divulga internamente a sua política de tratamento dos tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, de forma a que os seus colaboradores possam da mesma ser conhecedores.