



## **POLÍTICA DE TRATAMENTO DOS TOMADORES, SEGURADOS E BENEFICIÁRIOS**

A presente Política respeita a legislação em vigor, nomeadamente o Regime Jurídico de Distribuição de Seguros e Resseguros, aprovado pela Lei n.º 7/219, de 16 de Janeiro, o disposto no art. 32º e 33 da Norma Regulamentar da Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões n.º 13/2020, de 30 de Dezembro, Norma Regulamentar da Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões n.º 7/2022 e o artigo 154º da Lei n.º 147/2015

Atendendo que a RNA desenvolve a sua atividade no mercado segurador, encontra-se sujeita a um quadro regulatório específico e exigente, adotando integralmente as práticas, procedimentos e mecanismos de controlo legalmente mandatários para o setor. Nesse sentido, envida esforços para assegurar o cumprimento das normas e procedimentos que devem ser observados no relacionamento da RNA com os seus Tomadores de Seguros, Segurados e Beneficiários.

## **ÂMBITO**

1. Nos termos do art. 4º da Normal Regulamentar 7/2022-R de 30 de Junho, as empresas de seguros são responsáveis pela definição e aprovação de uma política de tratamento dos tomadores de seguros, segurados ou beneficiários, bem como pela implementação adequada da mesma e pela monitorização do respetivo cumprimento.
2. O presente documento espelha os princípios e conduta 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 princípios aqui constantes.

## **TRATAMENTO EQUITATIVO, DILIGENTE E TRANSPARENTE**

1. A RNA enquanto prestadora de serviços adota processos que visam assegurar que no âmbito do seu relacionamento com tomadores de seguros, segurados ou beneficiários, estes são tratados: De forma imparcial e equitativa, promovendo a igualdade de tratamento;
  - a. De forma imparcial e equitativa, promovendo a igualdade de tratamento;
  - b. De forma profissional, diligente e responsável, de modo a assegurar respeito pelos interesses legítimos dos tomadores de seguros, segurados, beneficiários e terceiros lesados, e a prestar um serviço rigoroso e com qualidade;

- c. De forma transparente, assegurando que a informação prestada é verdadeira, perceptível e objetiva.

## **VULNERABILIDADE DOS CLIENTES**

1. No âmbito das relações com clientes, 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.
2. Deste modo, a RNA Seguros envida derivados esforços para proteger clientes em situações mais frágeis, nomeadamente, através de formação contínua dos colaboradores para lidar com necessidades específicas de clientes vulneráveis; garantia de que a informação pré-contratual e contratual é prestada de forma clara, simples e adaptada; procedimentos de participação de sinistros explicados de forma clara, assegurando que a vulnerabilidade do cliente não impede o acesso a possíveis indemnizações; adoção de critérios para detetar clientes com alguma limitação referida.
3. Neste sentido, a RNA procura garantir resultados justos e evitar a exploração de possíveis fragilidades, garantindo a transparência no relacionamento com clientes.

## **TRATAMENTO ADEQUADO DAS NECESSIDADES DE INFORMAÇÃO E DE ESCLARECIMENTO**

1. Os colaboradores da RNA no exercício das suas funções, devem assegurar aos tomadores de seguros, segurados ou beneficiários, atendendo ao respetivo perfil e à natureza da complexidade da situação, a prestação de informações legalmente previstas e o esclarecimento adequado à tomada de uma decisão fundamentada.
2. Os deveres de informação e esclarecimento que impendem sobre a empresa e os mecanismos para assegurar que não são comercializados contratos ou operações de capitalização com características desajustadas face ao perfil dos respetivos tomadores de seguros ou segurados devem ser cumpridos.
3. Quando estes direitos não sejam assegurados pela empresa, pode a ASF determinar a alteração da respetiva Política.

## **TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS**

1. O tratamento dos dados pessoais dos tomadores de seguros, segurados ou beneficiários, deve ser feito em estrita observância das normas legais e regulamentares aplicáveis.
2. Todos os dados pessoais recolhidos, conservados e tratados estão sujeitos à legislação relativa à proteção de dados pessoais, nomeadamente, ao Regulamento Geral de Proteção de Dados (RGPD).
3. Os seus dados são tratados para prosseguir a finalidade da execução do contrato no qual é parte. Caso assim não seja, para prosseguir interesses legítimos ou vitais, ou para cumprimento de uma obrigação legal, e serão tratados apenas com estas finalidades e com estes fundamentos jurídicos. Para mais informações sobre o tratamento dos seus dados que consulte a nossa [Política de Privacidade e de Proteção de Dados Pessoais](#).

## **PREVENÇÃO E GESTÃO DE CONFLITOS DE INTERESSE**

1. Por “conflitos de interesse” considera-se toda e qualquer situação em que se entenda que o colaborador possa ter interesse direto ou indireto na situação, assim como os seus cônjuges ou parentes ou afins em 1º grau, bem como sociedades ou outras pessoas coletivas em que participem de forma direta ou indireta.
2. A RNA assegura a prevenção e gestão de conflitos de interesses, incluindo no âmbito da gestão de reclamações, observando o cumprimento das obrigações legais, regulamentares e de conduta aplicáveis.
3. Os colaboradores da RNA comprometem-se a reportar todas as situações que possam implicar, por qualquer motivo, conflitos de interesses.
4. Em cumprimento da legislação aplicável, a RNA tem uma Política de Prevenção, Comunicação e Sanação de Conflitos de Interesses que comunica a todos os seus colaboradores, estando permanentemente disponível e acessível em meio de divulgação interna.

## **GESTÃO CÉLERE E EFICIENTE DOS PROCESSOS**

1. A RNA Seguros compromete-se a desempenhar as suas funções, sempre que esteja em causa processos relativos a tomadores de seguros, segurados, beneficiários, 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.
2. A RNA Seguros assegura que todas as reclamações recebidas serão imediatamente encaminhadas e objeto de apreciação e seguimento no mais curto prazo possível.
3. Em cumprimento da legislação aplicável, a RNA tem uma política de gestão de reclamações de conhecimento por parte de todos os colaboradores da instituição.

## **QUALIFICAÇÃO ADEQUADA**

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

## **POLÍTICA ANTIFRAUDE**

1. A RNA, enquanto prestadora de serviços que opera no setor segurador, assume o compromisso de, afirmar-se como intolerante à prática de atividades fraudulentas, em toda a forma e espectro que esta possa revestir.
2. Deste modo e dando cumprimento à legislação aplicável, a RNA dispõe de uma Política Antifraude disponível para consulta por todos os colaboradores e clientes.

## **DIVULGAÇÃO DA POLÍTICA**

1. A presente Política é divulgada a todos os Colaboradores da RNA e encontra-se sempre acessível.
2. Através do sistema de risco e controlo interno, a RNA assegura os mecanismos de reporte e monitorização do cumprimento do disposto na presente Política.