

# **REGULAMENTO DA POLÍTICA DE TRATAMENTO NO QUADRO DO SEU RELACIONAMENTO COM OS TOMADORES DE SEGUROS, SEGURADOS, BENEFICIÁRIOS OU TERCEIROS LESADOS DAS COMPANHIAS DE SEGUROS ACM VIE SA e ACM IARD SA**

## **Artigo 1º ÂMBITO**

1. O presente Regulamento consagra os princípios adoptados pelas companhias de seguros ACM VIE SA e ACM IARD SA (adiante ACM) no quadro do seu relacionamento com os tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados.

2. Os princípios constantes do presente Regulamento reflectem a visão e os valores da ACM, traduzindo o comportamento esperado de todos os seus colaboradores, incluindo os colaboradores dos canais de distribuição utilizados e os de todos aqueles que, em nome da ACM, prestem serviços aos tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados.

## **Artigo 2º EQUIDADE, DILIGÊNCIA E TRANSPARÊNCIA**

Os colaboradores devem contribuir para que seja assegurado a todos os tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados um tratamento equitativo, diligente e transparente, em respeito pelos seus direitos.

## **Artigo 3º INFORMAÇÃO E ESCLARECIMENTO**

Os colaboradores devem, no exercício das suas funções, assegurar aos tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, atendendo ao respectivo perfil e à natureza e complexidade da situação, a prestação das informações legalmente previstas e o esclarecimento adequado à tomada de uma decisão fundamentada.

## **Artigo 4º GESTÃO DE RECLAMAÇÕES**

1. Os tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados podem apresentar reclamações à ACM, nos termos e através dos meios previstos na informação geral relativa a gestão de reclamações de clientes e terceiros.

2. A gestão do processo de reclamação não acarreta qualquer custo ou encargo para o reclamante.

## **Artigo 5º DADOS PESSOAIS**

O tratamento, efectuado com ou sem meios automatizados, dos dados pessoais dos tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, deve ser feito 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.

## **Artigo 6º PREVENÇÃO E GESTÃO DE CONFLITOS DE INTERESSE**

1. Os colaboradores devem revelar à ACM todas as situações que possam gerar conflitos de interesses, abstendo-se de intervir em tais situações.

2. Considera-se existir conflitos de interesse sempre que os colaboradores sejam directa ou indirectamente interessados na situação ou no processo em curso, ou o sejam os seus cônjuges, parentes ou afins em 1º grau, ou ainda sociedades ou outros entes colectivos em que directa ou indirectamente participem.

## **Artigo 7º 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 tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, designadamente em matéria de sinistros e de reclamações.

## **Artigo 8º QUALIFICAÇÃO ADEQUADA**

A ACM assegura a qualificação adequada dos seus colaboradores, nomeadamente dos colaboradores que contactam directamente com os tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, no sentido de garantir a qualidade do atendimento, presencial e não presencial.

## **Artigo 9º REPORTE INTERNO DA POLÍTICA DE TRATAMENTO**

A ACM, através do sistema de gestão do risco e controle interno, assegura os mecanismos de reporte e monitorização do cumprimento da política de tratamento.

## **Artigo 10º CUMPRIMENTO DA POLÍTICA DE TRATAMENTO**

A ACM assegura a necessária divulgação e explicitação das regras contidas no presente Regulamento, de modo a garantir o seu cumprimento.