POLÍTICA DE TRATAMENTO

Política de tratamento da Via Directa – Companhia de Seguros, S.A., no quadro do seu relacionamento com os tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados.

Artigo 1.º

ÂMBITO

1. A presente Política consagra os princípios adotados pela Via Directa – Companhia de Seguros, S.A., doravante Companhia, no quadro do seu relacionamento com os tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados.2. Os princípios constantes da presente Política refletem a visão e os valores da Companhia, 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 Companhia, prestem serviços aos tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados.

Artigo 2.º

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 3.º

INFORMAÇÃO E ESCLARECIMENTO

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

Artigo 4.º

DADOS PESSOAIS

1. O tratamento, 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.
2. A Política relativa à proteção de dados inclui informação sobre os direitos dos titulares dos dados e encontra-se disponível no sítio de internet da Companhia.

Artigo 5.º

PREVENÇÃO E GESTÃO DE CONFLITOS DE INTERESSE

1. Os colaboradores devem revelar à Companhia todas as situações que possam gerar conflitos de interesses, abstendo-se de intervir em tais situações.
2. Considera-se existir conflito de interesse sempre que os colaboradores sejam direta ou indiretamente 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 coletivos em que direta ou indiretamente participem.

Artigo 6.º

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 7.º

QUALIFICAÇÃO ADEQUADA

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

Artigo 8.º

MERCADO-ALVO DOS PRODUTOS

1. A Companhia identifica o mercado-alvo de cada produto de seguros para que quando a própria ou um seu distribuidor o comercializa seja claro a quem deve o produto ser apresentado, em consonância com as respetivas características, perfil e necessidades, incluindo a definição de perfis padronizados para os quais determinado produto seja, em geral, considerado desadequado.
2. O mercado-alvo dos produtos é revisto periodicamente e sempre que alguma situação excecional o determine.

Artigo 9.º

CUMPRIMENTO DA POLÍTICA DE TRATAMENTO

A Companhia assegura a necessária divulgação e explicitação das regras contidas na presente Política, de modo a garantir o seu cumprimento.

Artigo 10.º

REPORTE INTERNO DA POLÍTICA DE TRATAMENTO

A Companhia, através do sistema de gestão do risco e controlo interno, bem como da função autónoma responsável pela conduta de mercado, assegura os mecanismos de reporte e monitorização do cumprimento da política de tratamento.