

POLÍTICA DE TRATAMENTO DE CLIENTES

QBE EUROPE SA/NV, Sucursal en España

Nos termos e para os efeitos do disposto nos artigos 4º e 5º da Norma Regulamentar nº 7/2022-R de 7 de junho da ASF, é aprovada a **Política de Tratamento de Clientes** (adiante a “Política”) da companhia de seguros QBE EUROPE SA/NV, Sucursal en España (adiante “Seguradora”).

Artigo 1º

(Âmbito)

1 - A presente Política consagra os princípios adotados pela QBE Europe SA/NV, Sucursal en España, no quadro do seu relacionamento com os tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados.

2 - Os princípios constantes da presente Política espelham a visão e os valores da Seguradora, traduzindo o comportamento esperado de todos os seus colaboradores, incluindo os que operam através dos canais de distribuição utilizados, bem como todos aqueles que, em nome da Seguradora, 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 a prestação das informações legalmente previstas e dos esclarecimentos necessários, tendo em conta o respetivo perfil e a natureza e complexidade da situação, de forma a permitir a tomada de uma decisão informada e fundamentada.

Artigo 4º
(Dados Pessoais)

1 - O tratamento de dados pessoais dos tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, realizado com ou sem recurso a meios automatizados, deve observar rigorosamente as normas legais aplicáveis e as regras de segurança, de natureza técnica e organizativa, proporcionais ao risco inerente ao tratamento desses dados.

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 Seguradora.

Artigo 5º
(Prevenção e Gestão de Conflitos de Interesse)

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

2 - Considera-se que existe conflito de interesses sempre que os colaboradores sejam direta ou indiretamente interessados na situação ou no processo em curso, ou quando o sejam os seus cônjuges, parentes ou afins em primeiro grau, bem como sociedades ou outros entes coletivos em que participem, direta ou indiretamente.

Artigo 6º
(Celeridade e Eficiência)

Os colaboradores devem desempenhar as funções ou tarefas que lhes sejam atribuídas com rigor e qualidade, promovendo uma gestão célere e eficiente dos processos relativos a tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, nomeadamente no âmbito da gestão de sinistros e de reclamações.

Artigo 7º
(Qualificação Adequada)

A Seguradora garante a qualificação adequada dos seus colaboradores, nomeadamente daqueles que estabelecem contacto direto com os tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, de forma a assegurar a qualidade do atendimento, tanto presencial como não presencial.

Artigo 8º

(Mercado-alvo dos Produtos)

1 - A Seguradora procede à identificação do mercado-alvo de cada produto de seguros, de modo a garantir que, aquando da sua comercialização pela própria ou por qualquer distribuidor, seja claro a quem o produto se destina, em conformidade com as respetivas características, perfil e necessidades.

2 - O mercado-alvo dos produtos de seguros é objeto de revisão periódica e sempre que ocorram situações excecionais que o justifiquem.

Artigo 9º

(Cumprimento da Política de Tratamento)

A Seguradora assegura a divulgação e explicitação das regras constantes da presente Política, com vista a garantir o seu integral cumprimento.

Artigo 10º

(Reporte Interno da Política de Tratamento)

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

A Direção de: / O Administrador Delegado: Mario Diaz Guardamino Muller



