

Política de tratamento dos clientes

Política de Tratamento da Generali Seguros y Reaseguros, S.A. – Sucursal em Portugal, no quadro do seu relacionamento com os tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados

Artigo 1.º

Âmbito

1. A presente Política consagra, em reforço ao disposto no Código de Ética e Conduta da Empresa em vigor na Generali Seguros y Reaseguros, S.A. – Sucursal em Portugal (doravante, “Generali Tranquilidade”) e demais normativos internos aplicáveis em sede de Conduta de Mercado e em cumprimento do Artigo 154.º do Regime Jurídico de Acesso e Exercício da Atividade Seguradora e Resseguradora (aprovado pela Lei n.º 147/2015, de 09 de setembro) e da Norma Regulamentar da Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões n.º 7/2022-R, de 7 de junho, os princípios adotados pela Generali Tranquilidade no quadro do seu relacionamento com os tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados (doravante abreviadamente “Clientes”).
2. Os princípios constantes da presente Política refletem a visão e os valores da Generali Tranquilidade, 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 Generali Tranquilidade, prestem serviços aos Clientes.
3. Considera-se parte integrante da presente Política o Código de Ética e Conduta da Empresa em vigor na Generali Tranquilidade, cujos princípios vinculam todos os seus Colaboradores.

Artigo 2.º

Equidade, diligência e transparência

1. Os Colaboradores devem contribuir para que seja assegurado a todos os Clientes (tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados) um tratamento equitativo, diligente e transparente, em respeito pelos seus direitos e pelo enquadramento normativo e regulamentar aplicável.
2. Os Colaboradores devem ainda desenvolver a sua atividade de acordo com os princípios fundamentais consagrados no Código de Ética e Conduta da Empresa em vigor na Generali Tranquilidade e demais normativos aplicáveis em sede de Conduta de Mercado e prestação de informação.

Artigo 3.º

Informação e esclarecimento

Os Colaboradores devem, no exercício das suas funções, assegurar aos Clientes, atendendo ao respetivo perfil e à natureza e complexidade da situação, o tratamento adequado das suas necessidades de informação e de esclarecimento.

Artigo 4.º

Dados pessoais

1. O tratamento dos dados pessoais recolhidos junto dos Clientes é realizado em conformidade com o enquadramento legal e regulamentar aplicável, nomeadamente com os princípios relativos ao tratamento de dados pessoais e demais obrigações aplicáveis decorrentes do Regulamento (UE) n.º 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho de 27 de abril de 2016 relativo à proteção das pessoas singulares no que diz respeito ao tratamento de dados pessoais e à livre circulação desses dados (Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados), da Lei n.º 58/2019, de 8 de agosto, e da demais legislação aplicável em matéria de proteção de dados, bem como com respeito pelo estabelecido no Código de Ética e Conduta aplicável à Generali Tranquilidade.
2. A Política de Privacidade e Proteção de Dados Pessoais da Generali Tranquilidade, onde se descreve as finalidades do tratamento dos dados pessoais dos Clientes, os fundamentos de legitimidade para o tratamento, os destinatários dos dados, entre outra informação legalmente devida nos termos do Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados, é divulgada na página institucional da *internet* da Generali Tranquilidade, sendo igualmente divulgada na página institucional, informação sobre os direitos dos titulares de dados pessoais, incluindo formulários e endereços de contacto específicos para o esclarecimento de questões que possam ser colocadas pelos titulares de dados e para o exercício dos seus direitos.
3. Sem prejuízo do exposto no número anterior, a Generali Tranquilidade fornece aos Clientes a informação legalmente devida sobre o tratamento através de outros meios, incluindo, mas não exclusivamente, formulários de contacto, formulários de recolha de consentimento, formulário de reclamação, propostas de seguro ou boletins de adesão, avisos de privacidade, sempre que necessário e aplicável nos termos da regulamentação aplicável, no momento da recolha dos dados e no decorrer do tratamento, através dos diferentes canais de contratação e de contacto, seja em formato presencial, telefónico, em papel ou digital.

Artigo 5.º

Prevenção e gestão de conflitos de interesse

1. Tendo em conta todo o disposto no Código de Ética e Conduta da Empresa em vigor na Generali Tranquilidade, os Colaboradores devem revelar à Generali Tranquilidade todas as situações que possam gerar conflitos de interesses, abstendo-se de intervir em tais situações.
2. Sem prejuízo das definições específicas do Código de Ética e Conduta da Empresa da Generali Tranquilidade, considera-se existir conflitos de interesse sempre que os Colaboradores sejam direta ou indiretamente interessados em determinada situação ou no processo em curso, ou o sejam determinadas pessoas ou entidades próximas dos Colaboradores, como sejam os seus cônjuges, parentes ou afins em 1.º grau, ou ainda sociedades ou outros entes coletivos em que direta ou indiretamente participem os referidos Colaboradores.
3. A Generali Tranquilidade aprova, nos termos legais e regulamentares, normativos e procedimentos que densificam os critérios concretamente aplicáveis à

prevenção, deteção e gestão de situações específicas de conflitos de interesses, nomeadamente em sede de gestão de reclamações, de gestão de sinistros, de subscrição ou quanto ao estabelecimento de determinadas relações contratuais.

Artigo 6.º

Celeridade e eficiência

Os Colaboradores devem desempenhar as funções ou tarefas que lhes caibam, com rigor e qualidade e nos termos dos procedimentos internos da Generali Tranquilidade, com vista a uma gestão célere e eficiente dos processos relativos a Clientes, designadamente em matéria de sinistros e de reclamações.

Artigo 7.º

Qualificação adequada

A Generali Tranquilidade assegura a qualificação adequada dos seus Colaboradores, nomeadamente dos que contactam diretamente com Clientes, no sentido de garantir a qualidade do atendimento, presencial e não presencial e em cumprimento das suas políticas e procedimentos e da legislação aplicável.

Artigo 8.º

Mecanismos de Governação de Produto e de prevenção de comercialização desajustada ao perfil do Cliente

1. Em conformidade com o enquadramento legal e regulamentar aplicável, a Generali Tranquilidade garante a instituição dos mecanismos necessários para assegurar que não comercializa produtos de seguros com características desajustadas ao perfil e necessidades dos respetivos tomadores de seguros ou segurados e, bem assim, que não são definidos perfis padronizados para os quais determinado produto seja, em geral, considerado desadequado.
2. Para os efeitos referidos no número anterior, a Generali Tranquilidade estabelece e revê periodicamente os procedimentos e normativos internos que concretizam tais mecanismos, nomeadamente, para garantir o adequado conhecimento e monitorização dos produtos comercializados pela Generali Tranquilidade e suas características, a determinação do conjunto de potenciais clientes para os quais os produtos serão, ou não, adequados, e a obtenção de informações suficientes e corretas sobre os potenciais clientes, com especial consideração quanto ao seu perfil, necessidades e características.

Artigo 9.º

Aprovação, monitorização, revisão e cumprimento da Política de Tratamento

1. Cabe ao órgão de administração da Generali Tranquilidade:
 1. Definir e aprovar a presente Política, garantindo a sua adequada implementação e monitorizando o respetivo cumprimento;
 2. Assegurar que a Política é devidamente refletida nos regulamentos e manuais de boas práticas da Generali Tranquilidade, conforme aplicável a cada momento; e

3. Assegurar que a Política aprovada considera os canais de distribuição utilizados pela Generali Tranquilidade, garantindo que lhes são extensíveis os princípios, regras e procedimentos adotados no quadro do relacionamento da Generali Tranquilidade com os Clientes.
2. A presente Política será periodicamente revista, com o apoio das funções de controlo da Generali Tranquilidade, sendo igualmente revista em caso de alteração legislativa ou regulamentar ou em caso de outras alterações a nível organizativo que devam ser refletidas na presente Política.
3. Os incumprimentos e eventuais insuficiências da Política serão internamente reportados.

Artigo 10.º

Divulgação e comunicação da Política de Tratamento

1. A Generali Tranquilidade, assegura que a presente Política é internamente comunicada de forma eficaz e se encontra permanentemente disponível e acessível em meio de divulgação interno.
2. A Generali Tranquilidade assegura que a presente Política é divulgada ao público nos termos legais e regulamentares aplicáveis e, bem assim, sempre que solicitado, através de entrega de suporte em papel.