

POLÍTICA DE TRATAMENTO DOS CLIENTES

GENERALI SEGUROS, S.A.

Artigo 1º

OBJETIVO

1. Esta (Removido) define os princípios que orientam a Generali Seguros, S.A. (“Generali”) no seu relacionamento com os tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados (“Clientes”).
2. Esta política aplica-se a todos os colaboradores e parceiros que atuam em nome da Generali.

Artigo 2º

TRATAMENTO JUSTO E TRANSPARENTE

1. Todos os Clientes devem ser tratados com **equidade, diligência e transparência**.
2. Os nossos colaboradores e parceiros devem atuar com profissionalismo e integridade, seguindo os princípios do Código de Conduta da Generali, para garantir o tratamento justo dos Clientes.

Artigo 3º

CELERIDADE E EFICIÊNCIA

1. Os nossos colaboradores e parceiros comprometem-se a tratar todos os pedidos, processos de sinistro e reclamações com rapidez, rigor e qualidade.
2. A Generali dispõe de um processo estruturado de gestão de reclamações, acessível através do seu site institucional, que permite aos Clientes apresentar as suas preocupações de forma simples e acompanhar o seu tratamento.

Artigo 4º

INFORMAÇÃO CLARA E PRODUTOS ADEQUADOS

1. Prestamos informações claras e completas, adaptadas ao perfil e necessidades de cada cliente, para que este possa tomar decisões informadas.
2. A Generali define políticas, processos e procedimentos para garantir que os seus produtos são adequados ao público-alvo, de forma a evitar ofertas que não se ajustem às necessidades dos clientes.

Artigo 5º

CONFLITOS DE INTERESSE

1. A Generali valoriza a **transparência** e tem como prioridade proteger os interesses dos Clientes.
2. Qualquer situação que possa gerar conflito de interesses deve ser comunicada internamente nos termos definidos na Política de Gestão de Conflitos de Interesse, e os colaboradores devem abster-se de intervir nesses casos.

Artigo 6º

QUALIFICAÇÃO ADEQUADA

A Generali assegura que os seus colaboradores conhecem e aplicam os princípios da política de tratamento de clientes e recebem **formação contínua** adequada às suas funções para garantir um **atendimento de excelência**, seja presencial ou à distância.

Artigo 7º

DADOS PESSOAIS

1. A Generali respeita a **privacidade** dos seus Clientes, tratando os seus dados pessoais com segurança e em conformidade com a legislação aplicável, nomeadamente, de acordo 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), e da Lei n.º 58/2019, de 8 de agosto.
2. Os Clientes podem aceder, corrigir ou eliminar os seus dados, entre outros direitos de proteção de dados, bastando para isso contactar a Generali através dos canais designados.
3. Todos os colaboradores e parceiros da Generali estão obrigados a manter sigilo absoluto sobre os dados dos Clientes, mesmo após cessarem funções.
4. 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 Generali. Sem prejuízo, a Generali fornece aos Clientes a informação legalmente devida sobre o tratamento através de vários meios, 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 8º

PREVENÇÃO DA FRAUDE

1. A Generali tem uma política ativa de prevenção, deteção e reporte de fraudes. Informações relevantes sobre esta política estão disponíveis no sítio da internet da Generali.
2. A Generali colabora com outras Seguradoras, no seio da Associação Portuguesa de Seguradores, no âmbito do combate à fraude, para proteger os seus clientes e o setor.

Artigo 9º

REPORTE, MONITORIZAÇÃO E MELHORIA CONTÍNUA

A Generali assegura os mecanismos de reporte interno e monitoriza regularmente o cumprimento desta política através dos seus sistemas de controlo interno e gestão de risco, bem como da função

autónoma responsável pela conduta de mercado, de forma a promover a melhoria contínua dos serviços prestados.

Artigo 10º

DIVULGAÇÃO E CUMPRIMENTO

Esta política é divulgada internamente, nos canais de distribuição e no site institucional da Generali, garantindo que todos os envolvidos conhecem e cumprem os seus princípios.