

# POLÍTICA DE TRATAMENTO DOS TOMADORES DE SEGUROS, SEGURADOS, BENEFICIÁRIOS OU TERCEIROS LESADOS

## Artigo 1.º

### Objeto

A presente Política de Tratamento tem por objeto estabelecer, nos termos e por força do estabelecido nos artigos 32º e 33º da Norma Regulamentar nº 13/2020-R, de 30 dezembro, em conjugação com o disposto na alínea t), nº1 do artigo 24º do RJDS, os princípios, as normas e os procedimentos que devem ser observados no quadro do relacionamento da **F2F - Mediação de Seguros, Lda.** com os seus clientes, tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados.

## Artigo 2.º

### Âmbito

1. O presente documento consagra, os princípios adotados pela **F2F Seguros** no relacionamento com os tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados.
2. Os princípios constantes neste documento refletem a visão e os valores da **F2F Seguros** traduzindo o comportamento esperado de todos os seus colaboradores e de todos aqueles que, em nome da **F2F Seguros**, prestem serviços aos tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados.
3. A **F2F Seguros** divulga o presente documento com vista ao respeito pelos princípios nele consagrados.

## Artigo 3.º

### Equidade, diligência e transparência

1. Todos os colaboradores da **F2F Seguros** devem contribuir para que seja garantido um tratamento equitativo, diligente e transparente a todos os tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, em respeito pelos seus direitos.
2. Os colaboradores devem ainda desenvolver a sua atividade no respeito dos princípios fundamentais consagrados no Código de Conduta em vigor na empresa.

## Artigo 4.º

### Informação e esclarecimento

1. No exercício das suas funções os colaboradores devem assegurar a prestação das informações legalmente previstas e o esclarecimento adequado à tomada de uma decisão fundamentada atendendo à natureza e complexidade da situação e ao respetivo perfil dos tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados.
2. As comunicações com os tomadores de seguros, segurados, beneficiários e terceiros lesados, qualquer que seja o respetivo suporte, devem ser redigidas de forma clara e facilmente inteligível, reduzindo ao mínimo as dúvidas de interpretação.
3. Toda a documentação legal e informação comercial sobre os produtos distribuídos e mediados pela **F2F Seguros** deverão ser disponibilizados por este, na medida e em articulação com as empresas de seguros envolvidas e que são parte na celebração dos contratos de seguros e/ou operações de capitalização, de modo a permitir-se a correta elucidação e esclarecimento dos clientes por parte dos colaboradores envolvidos.

## Artigo 5.º

### Práticas comerciais éticas e responsáveis

A **F2F Seguros** instituiu vários mecanismos internos para assegurar que os seus colaboradores atuam de forma profissional e responsável no aconselhamento e recomendações prestadas para evitar que não são comercializados produtos de seguros ou operações de capitalização com características desajustadas ao perfil e às necessidades dos respetivos tomadores de seguros ou segurados.

## Artigo 6.º

### Gestão de reclamações

Os tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados podem apresentar reclamações à **F2F Seguros**, nos termos e através dos meios previstos na Política de Gestão de Reclamações.

## Artigo 7.º

### Tratamento de dados pessoais

1. O tratamento, efetuado 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 caráter técnico e organizativo, adequadas ao risco que o tratamento dos dados apresenta. [Regulamento (EU) nº 216/679 do Parlamento Europeu e do Conselho 27 de Abril de 2016 e Lei 58/2019 de 8 de agosto]
2. O tomador de seguro, segurado, beneficiário ou terceiro lesado poderá ter acesso à informação que lhe diga respeito, solicitando a sua correção, aditamento ou eliminação, mediante contacto direto ou por escrito, junto das lojas da **F2F Seguros**.
3. Acresce ainda que os colaboradores da **F2F Seguros**, estão obrigados a guardar segredo profissional sobre todos os factos e/ou informações respeitantes aos dados dos tomadores de seguro, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, de que tomem conhecimento no desempenho das respetivas funções.
4. O dever de segredo profissional cessa apenas nas situações previstas na lei e mantém-se para além da eventual cessação de funções na **F2F Seguros**.

## Artigo 8.º

### Gestão de conflitos de interesse

1. Os colaboradores devem revelar à **F2F Seguros** todas as situações que possam gerar conflito de interesses, abstando-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 1.º grau, ou ainda sociedades ou outros entes coletivos em que direta ou indiretamente participem.

## Artigo 9.º

### Celeridade e eficiência da gestão

1. 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.
2. Sem prejuízo da possibilidade de apresentação das reclamações nos termos da Política de Gestão de Reclamações e do recurso aos tribunais judiciais ou aos organismos de resolução extrajudicial de litígios, já existentes ou para o efeito que venham a ser criados, as reclamações dos clientes, tomadores de seguros e outras partes interessadas, podem apresentar junto da Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões (ASF), diretamente ou através do Livro de Reclamações, em suporte eletrónico ([www.livroreclamacoes.pt](http://www.livroreclamacoes.pt)) ou físico, este ultimo disponível no estabelecimento da **F2F Seguros** para tal fim.

## Artigo 10.º

### Qualificação adequada

1. A **F2F Seguros** 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.
2. Todos os colaboradores com interlocução e contacto direto com os clientes, tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, deverão possuir a qualificação adequada prevista no RJDS e respetiva regulamentação, designadamente, entre as outras formas de a obter, pela aprovação num curso sobre seguros adequado à atividade que desenvolvem, reconhecido pela ASF.