

## **POLÍTICA DE TRATAMENTO E RELACIONAMENTO DOS TOMADORES DE SEGURO, BENEFICIÁRIOS, SEGURADOS E /OU TERCEIROS LESADOS DAS COMPANHIAS GROUPAMA SEGUROS, S.A. E GROUPAMA SEGUROS DE VIDA, S.A.**

### **Artigo 1º ÂMBITO**

1. O presente Regulamento consagra os princípios adoptados pelas Companhias Groupama Seguros, no quadro do seu relacionamento com os tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados.
2. Os princípios constantes do presente Regulamento reflectem a visão e os valores das Companhias Groupama Seguros, 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 Groupama Seguros, 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, atendendo ao respectivo perfil e à natureza e complexidade da situação, a prestação das informações legalmente previstas e o esclarecimento adequado à tomada de uma decisão fundamentada.

### **Artigo 4º GESTÃO DE RECLAMAÇÕES**

1. Os tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados podem apresentar reclamações à Groupama Seguros ou ao respectivo Provedor, nos termos e através dos meios previstos no Anexo I ao presente Regulamento.
2. A gestão do processo de reclamação não acarreta qualquer custo ou encargo para o reclamante.

### **Artigo 5º DADOS PESSOAIS**

O tratamento, efectuado 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.

## Artigo 6º PREVENÇÃO E GESTÃO DE CONFLITOS DE INTERESSE

1. Os colaboradores devem revelar à Groupama Seguros, Departamento de Marketing e Comunicação, todas as situações que possam gerar conflitos de interesses, abstendo-se de intervir em tais situações.
2. Considera-se existir conflitos de interesse sempre que os colaboradores sejam directa ou indirectamente 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 colectivos em que directa ou indirectamente participem.

## Artigo 7º 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 8º QUALIFICAÇÃO ADEQUADA

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

## Artigo 9º POLÍTICA ANTI-FRAUDE

1. A Groupama Seguros tem implementada uma política de prevenção, detecção e reporte de práticas de fraude contra os seguros, e prestará aos tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, quando solicitado, a informação genérica que sobre a mesma considerar relevante.
2. A Groupama Seguros pode adoptar mecanismos de cooperação com outras Empresas de Seguros, nomeadamente no seio da Associação Portuguesa de Seguradores, com vista à prevenção, detecção ou reporte de suspeitas de fraude.

## Artigo 10º REPORTE INTERNO DA POLÍTICA DE TRATAMENTO

A Groupama Seguros, através do sistema de gestão do risco e controlo interno, assegura os mecanismos de reporte e monitorização do cumprimento da política de tratamento.

## Artigo 11º CUMPRIMENTO DA POLÍTICA DE TRATAMENTO

A Groupama Seguros assegura a necessária divulgação e explicitação das regras contidas no presente Regulamento, de modo a garantir o seu cumprimento.

## ANEXO 1

### **INFORMAÇÃO GERAL RELATIVA À GESTÃO DE RECLAMAÇÕES PELAS EMPRESAS DE SEGUROS**

Considera-se reclamação qualquer manifestação de discordância em relação a posição assumida por Empresa de Seguros ou de insatisfação em relação aos serviços prestados por esta, bem como qualquer alegação de eventual incumprimento, apresentada pelos tomadores de seguro, segurados, beneficiários ou terceiros lesados.

Não se consideram reclamações as participações que integram o processo de negociação contratual, as comunicações inerentes ao processo de regularização de sinistros e eventuais pedidos de informação ou esclarecimento.

#### **A - Reclamações dirigidas à Seguradora<sup>1</sup>**

##### 1. Ponto de recepção e resposta da reclamação:

Nome da pessoa ou serviço a quem devem ser dirigidas: Dep. Marketing e Comunicação

Morada: Avenida de Berna, 24-D, 1069-170 Lisboa

E-mail: [marketing@groupama.pt](mailto:marketing@groupama.pt) - Fax: 217 923 234

Telefone para esclarecimentos: 217 923 106

Mais informações em [www.groupama.pt](http://www.groupama.pt)

##### 2. Requisitos mínimos da Reclamação:

- a) Apresentação por escrito ou por qualquer outro meio do qual fique registo escrito ou gravado;
- b) Nome completo do reclamante e, caso aplicável, da pessoa que o represente;
- c) Qualidade do reclamante, designadamente de tomador de seguro, segurado, beneficiário ou terceiro lesado ou de pessoa que o represente;
- d) Dados de contacto do reclamante e, se aplicável, da pessoa que o represente;
- e) Número de documento de identificação do reclamante;
- f) Descrição dos factos que motivaram a reclamação, com identificação dos intervenientes e da data em que os factos ocorreram, excepto se for manifestamente impossível;
- g) Data e local da reclamação.

##### 3. A reclamação obterá resposta escrita no prazo máximo de 10 dias úteis (o prazo conta-se a partir da recepção da reclamação com os requisitos mínimos preenchidos).

## **B – Reclamações dirigidas ao Provedor<sup>1</sup>**

Só poderão ser dirigidas ao Provedor as reclamações que já tenham sido objecto de apreciação pelo serviço de reclamações da Seguradora. Consideram-se elegíveis para apresentação ao Provedor as reclamações previamente apresentadas à Seguradora às quais não tenha sido dada resposta no prazo máximo de 20 dias (o prazo a considerar é de 30 dias nos casos que revistam especial complexidade), ou que tendo-o sido, o reclamante discorde do sentido da mesma.

Nome do Provedor a quem devem ser dirigidas: CIMPAS – Centro de Informação, Mediação, Provedoria e Arbitragem de Seguros

Morada: Avenida Duque de Loulé, 72-7º Piso, 1050-091 Lisboa

E-mail: [provedoria@cimpas.pt](mailto:provedoria@cimpas.pt)

Telefone: 213 827 700

Fax: 213 827 708

Site: [www.cimpas.pt](http://www.cimpas.pt)

1. Requisitos mínimos: os mesmos previstos no nº 2 da alínea anterior.
2. A reclamação obterá resposta escrita no prazo máximo de 30 dias (o prazo máximo de resposta é de 45 dias nos casos que revistam especial complexidade).

## **C – Outras entidades a quem podem ser dirigidas reclamações**

Instituto de Seguros de Portugal – Avenida da República, 76, 1600-205 Lisboa

---

<sup>1</sup>Empresa de Seguros e o Provedor reservam-se o direito de não registar a reclamação sempre que:

- (i) Sejam omitidos dados essenciais que inviabilizem a respectiva gestão e que não tenham sido devidamente corrigidos;
- (ii) Se pretenda apresentar uma reclamação relativamente a matéria que seja da competência de órgãos arbitrais ou judiciais ou quando a matéria objecto da reclamação já tenha sido resolvida por aquelas instâncias;
- (iii) Estas reiterem reclamações que sejam apresentadas pelo mesmo reclamante em relação à mesma matéria e que já tenham sido objecto de resposta pela entidade a quem são dirigidas;
- (iv) A reclamação não tiver sido apresentada de boa fé ou o respectivo conteúdo for qualificado como vexatório.