

1. Objeto e Âmbito de Aplicação

1.1 Objeto

O presente documento estabelece a Política de tratamento dos tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, nos termos dos requisitos estabelecidos pelo art. 24º n.º 1, alínea t) do Regime Jurídico da Distribuição de Seguros, aprovado pela Lei N.º 7/2019, de 16 de janeiro e pelos arts. 32º e 33º da Norma Regulamentar n.º 13/2020-R, de 25 de janeiro, da Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões.

1.2 Âmbito

Esta política consagra os princípios adotados pela Certeza Seguros no quadro do seu relacionamento com os tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados (adiante designados conjuntamente como “Clientes”), e reflete a visão, missão e os valores, traduzindo o comportamento esperado de todos os seus colaboradores bem como os de todos aqueles que em seu nome prestem serviços aos Clientes.

2. Introdução e objetivos da Política

A Certeza Seguros está empenhada em assegurar que os Clientes sejam tratados de forma honesta, justa e profissional, que melhor atenda os seus interesses.

Significa que:

- A Certeza Seguros tem uma visão clara que apoia o tratamento justo dos clientes
- O tratamento justo dos clientes é um objetivo fundamental que deve nortear o comportamento e os valores de todos os colaboradores
- Os colaboradores são adequadamente qualificados, em especial os que contactam com clientes, e recebem formação sempre que necessário
- A tomada de decisões em todos os níveis reflete o tratamento justo dos clientes
- Existem controlos implementados que monitorizam e asseguram que os clientes estão a ser tratados de forma justa

O objetivo desta Política é estabelecer os princípios, regras e procedimentos no quadro do relacionamento com Clientes, formulando um conjunto de padrões mínimos para garantir resultados justos para os Clientes.

Todas as políticas relacionadas com o Cliente devem ser lidas de acordo com os princípios fornecidos por esta Política.

3. Princípios adotados no Tratamento de Clientes

3.1 Princípios Gerais

A Certeza Seguros coloca os Clientes no cerne das suas operações. O foco no Cliente é um elemento intrínseco da sua visão e valores de empresa, e o princípio do tratamento justo dos Clientes é transposto nos modelos e procedimentos operacionais.

Espera-se que todos os colaboradores adiram a esta política e a ela adaptem todos os procedimentos operacionais quando lidem com clientes internos e externos, garantindo o respeito pelos princípios de tratamento justo e que todos recebam a formação apropriada para incorporar esses valores.

Tratar os clientes de forma justa significa que a Certeza Seguros tem como princípios:

- Tratar os clientes de forma equitativa, diligente e transparente
- Dar resposta adequada às necessidades de informação e esclarecimento dos Clientes, atendendo ao respetivo perfil e à natureza e complexidade da situação
- Prevenir e gerir conflitos de interesses, designadamente no âmbito da gestão de reclamações
- Assegurar a gestão célere e eficiente dos processos de gestão de sinistros, quando neles tenha intervenção, e assegurar a gestão célere e eficiente dos processos de gestão de reclamações
- Distribuir produtos e serviços que atendam às necessidades dos clientes
- Comunicar de forma atenciosa, direta e justa com clientes
- Minimizar as reclamações dos clientes e tratá-las sempre de forma justa e célere
- Garantir a implementação de um programa fiável de segurança da informação e proteção de dados
- Assegurar a confidencialidade da informação dos clientes
- Obter o respeito e confiança dos nossos clientes, cumprindo as promessas
- Promover a qualificação adequada dos colaboradores, em especial os que contactam diretamente com os tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, no sentido de assegurar a qualidade do atendimento, presencial e não presencial.

Os clientes têm o direito de confiar que na Certeza Seguros:

- Tratar os clientes de forma justa é fundamental para a cultura de empresa
- Os produtos e serviços são distribuídos para atender às suas necessidades
- Recebem informações claras, completas e transparentes. O desempenho do produto e o serviço estão de acordo com as suas expectativas.
- Não enfrentam dificuldades no pós-venda não razoáveis, nomeadamente para mudar o produto, mudar de segurador, mudar de mediador de seguros, participar um sinistro ou fazer uma reclamação.
- O acompanhamento dos sinistros é feito de forma diligente, profissional e imparcial junto da Seguradora e dos Clientes.
- As reclamações dirigidas à Certeza Seguros serão tratadas de forma célere e diligente, profissional e imparcial e as reclamações feitas junto da Seguradora pelos clientes serão acompanhadas com o mesmo dever.

Estes elementos devem ser tidos em consideração em todas as fases do relacionamento comercial e o seu impacto será devidamente avaliado.

3.2 Princípios específicos e impactos no negócio

3.2.1. Deveres Gerais para com o Cliente

A Certezza Seguros:

- Atua em conformidade com os melhores interesses dos seus clientes, de forma honesta, correta e profissional
- Informa, nos termos fixados por lei e respetiva regulamentação, dos direitos e deveres que decorrem da celebração de contratos de seguro;
- Respeita as necessidades e exigências do cliente e as informações por este prestadas, informa, de modo correto e pormenorizado e de acordo com a complexidade do tipo de produto proposto e com o tipo de cliente, sobre o contrato ou os contratos de seguro mais convenientes à transferência de risco ou ao investimento, de modo a permitir que o cliente tome uma decisão informada;
- Não pratica quaisquer atos relacionados com um contrato de seguro sem informar previamente o respetivo tomador do seguro e obter a sua concordância;
- Transmite à empresa de seguros, em tempo útil, todas as informações e instruções, no âmbito do contrato de seguro, que o tomador do seguro solicite
- Presta ao tomador do seguro todos os esclarecimentos relativos ao contrato de seguro previamente à sua celebração, durante a sua execução e durante a pendência dos conflitos dele derivados;

3.2.2 Pré-contratual

- A Certezza Seguros fornece aos clientes as informações necessárias para que os mesmos possam tomar decisões informadas.
- A publicidade e outros materiais de *marketing* contêm informações relevantes e fáceis de entender e não criam expectativas que não podem ser concretizadas; a informação principal é claramente identificável.
- A informação fornecida aos clientes é clara, completa e transparente. A linguagem utilizada é simples e sem recurso a jargão. Os materiais publicitários não são enganosos (por exemplo, não utilizam letras pequenas para informação relevante nem informação dissimulada ou subliminar). A informação publicitária é claramente identificada como tal.
- A Certezza Seguros não é influenciada pelas práticas de mercado se estas não estiverem alinhadas com os princípios desta Política.
- O site da internet é usado como canal de comunicação ou venda, sendo a informação acessível, clara e suficiente para atender às necessidades dos clientes.
- Todos os novos materiais de marketing, alterações ou atualizações são revistos antes da emissão.

3.2.3. Vendas

a) Aconselhamento – Dever de cuidado

- Quando presta aconselhamento aos clientes este é sempre adequado e com base nas suas necessidades, requisitos, conhecimentos e experiência. O cliente é ouvido, não é utilizada pressão indevida e as promessas devem ser cumpridas.
- Devem ser adequadamente cumpridos todos os deveres legais de informação e de esclarecimento e devem ser instituídos os mecanismos necessários a assegurar que não são comercializados contratos de seguro ou operações de capitalização com características desajustadas face ao perfil dos respetivos tomadores de seguros ou segurados.

Política de tratamento dos tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados

- O cliente recebe todas as informações sobre o produto, nomeadamente a documentação pré contratual e contratual legalmente exigida.
- A Certezza Seguros fornece formação regular a todos os colaboradores envolvidos na distribuição, e efetua supervisão adequada. Apenas os colaboradores com a formação exigida, de acordo com os requisitos legais, participam no processo de venda.
- A Certezza Seguros não faz vendas associadas aos clientes sem o seu conhecimento.
- Os clientes são informados sobre o que é e o que não é abrangido pelo produto.

b) Distribuição

- A Certezza Seguros seleciona apenas parceiros e Colaboradores que demonstrem integridade e um tratamento justo dos Clientes.
- A Certezza Seguros não inicia nem mantém relacionamentos com indivíduos ou organizações envolvidas ou suspeitas de atividades ilegais ou não éticas, nos termos previstos nas normas Antifraude e de Prevenção do branqueamento de capitais e do financiamento do terrorismo.

3.2.3. Pós-Venda

a) Gestão de contratos

- A Certezza Seguros trata as informações relacionadas com os Clientes com um alto grau de confidencialidade e observa as leis e regulamentos em relação à Proteção de Dados disponível no respetivo site em www.certezza.pt, tanto na letra como no espírito, assegurando: o tratamento equitativo e transparente dos dados pessoais recolhidos junto dos tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, em conformidade com o estabelecido no 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. Segurança da informação e proteção de dados são preocupações fundamentais.
- A Certezza Seguros não impede que os clientes mudem de produtos, de segurador ou de mediador de Seguros. Os clientes podem fazer cessar as suas apólices, de acordo com os requisitos legais e contratuais, o que a Certezza Seguros executará com diligência.
- A Certezza Seguros obtém da Seguradora a documentação dos produtos completa e atualizada.
- O cliente terá sempre a oportunidade de entrar em contacto com a Certezza Seguros, nomeadamente, por correio eletrónico jose.goncalves@certezza.pt, por carta, por telefone ou pessoalmente.

b) Gestão de sinistros

- Os clientes devem ser bem informados sobre o processo de participação de sinistros, o qual deve ser explicado na documentação do produto e nos sites da Internet.
- Os Colaboradores devem ter a formação necessária para lidar com os pedidos dos clientes.
- O acompanhamento dos sinistros deve ser executado de forma justa e transparente.
- Os pedidos de Clientes devem ser executados.

- O Acompanhamento dos processos de sinistros deve ser célere e eficiente, cumprindo os prazos e requisitos legais, sem atrasos desnecessários.

c) Gestão de reclamações

- Os Clientes podem apresentar reclamações através dos meios e canais previstos na Política de Gestão de Reclamações e divulgados nos sites da internet.
- A Certezza Seguros assegura que os colaboradores que intervêm nos processos de gestão de reclamações são idóneos e têm qualificação adequada, bem como têm formação para reconhecer e lidar com reclamações e sobre os processos de gestão de reclamações.
- Uma reclamação do cliente é sempre analisada detalhadamente e tratada de forma justa.
- É feita uma distinção entre uma decisão comercial para resolver uma reclamação específica e a correção de um erro sistemático. No caso de um erro sistemático, as causas serão examinadas e será proposta uma solução apropriada e justa.
- Deve ser implementada efetivamente uma Política de gestão de reclamações bem como um sistema de gestão de reclamações que permita que as reclamações sejam analisadas de forma justa, identificando e mitigando possíveis conflitos de interesses.
- A gestão dos processos de reclamações deve ser célere e eficiente, cumprindo os prazos e requisitos legais, sem atrasos desnecessários.

4. Avaliação e monitorização

As tendências das reclamações devem ser monitorizadas devendo, sempre que possível, ser introduzidas melhorias para reduzir as reclamações dos clientes. Devem ser identificados os problemas recorrentes ou sistemáticos e os possíveis riscos legais e operacionais, sendo os mesmos analisados e as suas causas corrigidas.

A Certezza Seguros possui processos eficazes de gestão e controlo de riscos para garantir que todos os colaboradores tenham consciência e façam a gestão dos riscos em todos os níveis do negócio. A estratégia da Certezza Seguros evidencia o tratamento justo em todo o ciclo de venda e assistência aos clientes. A gestão de topo é regularmente informada sobre o resultado das avaliações efetuadas nesta matéria.

5. Governance – Funções e responsabilidades, reporte interno e monitorização

A Gerência da Certezza Seguros é responsável por supervisionar o cumprimento da presente política.

Todos os gestores são responsáveis por garantir o cumprimento desta Política dentro da sua área de responsabilidade e espera-se que demonstrem comprometimento visível e ativo com ela.

Exige-se aos colaboradores que demonstrem estes princípios nos seus comportamentos no âmbito do seu trabalho diário, mantendo o foco no cliente.

A Gerência da Certezza Seguros e a gestão de topo devem demonstrar um comprometimento visível e ativo com a implementação desta Política.

A Gerência da Certezza Seguros verifica o cumprimento desta Política.

Na monitorização do cumprimento da política serão considerados nomeadamente os seguintes mecanismos de reporte:

- Relatório anual relativo à gestão de reclamações;
- Relatórios do encarregado pela proteção de dados;

- Relatórios de auditoria que incidam sobre questões relativas à política;
- Outros relatórios que incidam sobre questões relativas à política.

6. Mecanismos de Resolução Extrajudicial de Litígios

A Certezza Seguros é entidade aderente do Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Seguros (CIMPAS): www.cimpas.pt organismo de resolução extrajudicial de litígios a que clientes/tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados poderão sempre recorrer para resolução de qualquer litígio com a Certezza Seguros.

O contacto do Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Seguros (CIMPAS) é através do site www.cimpas.pt devendo ser preenchido e submetido o formulário disponível através do link <https://www.cimpas.pt/pt/formulario-reclamacao>.

Sem prejuízo da possibilidade de apresentação das reclamações nos termos da presente Política de Tratamento, de recurso ao organismo de resolução extrajudicial de litígio previsto nos parágrafos anteriores ou mesmo do recurso aos tribunais judiciais, as reclamações dos clientes/tomadores de seguros e outras partes interessadas podem ser apresentadas 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 ou físico, este último disponível nos estabelecimentos da Certezza Seguros para tal fim.

7. Divulgação da Política

A presente Política é objeto de comunicação específica e encontra-se permanentemente disponível e acessível em www.certezza.pt.

Esta Política é ainda divulgada ao público através da respetiva disponibilização no site da internet www.certezza.pt, bem como, sempre que solicitado, através da entrega em suporte papel.

8. Vigência

8.1 Periodicidade de Revisão

A presente Política deve ser revista periodicamente, no mínimo de 3 em 3 anos

8.2 Entrada em vigor

Esta Política entra em vigor na data da sua publicação ficando disponível no site da Certezza Seguros em www.certezza.pt.