

POLÍTICA DE TRATAMENTO DOS CLIENTES

Através do presente documento são definidos os princípios e as bases em que assenta a política de relacionamento da COSEC com os seus Clientes.

Os princípios constantes do presente documento, que concretizam a visão e os valores da COSEC, devem estar refletidos no comportamento de todos os seus Colaboradores, incluindo os Colaboradores dos canais distribuição utilizados e os de todos aqueles que, em nome da COSEC, prestem serviços aos seus *Clientes* ou entrem em relação com entidades risco, daqui por diante designados Colaboradores.

Para efeitos da presente Política, consideram-se «Clientes» os tomadores de seguros, segurados, beneficiários e terceiros interessados.

1 Equidade, Diligência e Transparência

Os Colaboradores da COSEC, incluindo os Colaboradores dos canais de distribuição utilizados e os de todos aqueles que, em nome da COSEC, prestem serviços aos seus Clientes ou entrem em relação com entidades risco, daqui por diante designados Colaboradores, devem assegurar que os Clientes e Entidades Risco são tratados segundo as regras e técnicas aplicáveis em cada caso, de forma equitativa, com diligência e transparência, e respeito pelos respetivos direitos e pelos princípios constantes no Código de Conduta da COSEC.

2 Informação e Esclarecimento

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

A prestação das informações legalmente previstas deve ser efetuada de modo correto e pormenorizado com o esclarecimento adequado à tomada de uma decisão informada.

3 Sigilo

No relacionamento com os Clientes e Entidades Risco, os Colaboradores da COSEC assegurarão o estrito cumprimento dos deveres de sigilo que, legal e contratualmente, impendem sobre a Companhia e sobre todos os seus colaboradores.

4 Gestão de Reclamações

Os Clientes podem apresentar reclamações à COSEC com recurso para o Provedor do Cliente ou para a ASF, nos termos e através dos meios previstos no Regulamento de Funcionamento da Gestão de Reclamações, sendo que a informação relevante sobre a Gestão de Reclamações pode ser consultada no “site” da COSEC em www.cosec.pt.

A apresentação de reclamação não acarreta qualquer custo ou encargo para o reclamante.

5 Dados Pessoais

A COSEC é a entidade legal que, individualmente ou em conjunto com outras que a auxiliam na prestação dos serviços inerentes à sua atividade, determina as finalidades e os meios

de tratamento de dados pessoais de Colaboradores, Segurados, Potenciais Clientes de Segurados, Tomadores do Seguro, Potenciais Tomadores do Seguro e Potenciais Segurados e de Mediadores e é quem se encontra obrigada, por lei, a garantir a implementação de políticas, processos e procedimentos para salvaguardar esses dados e os direitos dos titulares, conforme definido pelas leis e regulamentos de proteção de dados pessoais aplicáveis e ainda na Política de Privacidade da COSEC, acessível em www.cosec.pt, onde se enuncia que categorias de dados pessoais recolhemos, como e por que razão o fazemos, para que tipo de utilização e por quanto tempo. Também explicamos como é que o Titular dos Dados Pessoais pode aceder, corrigir ou opor-se ao tratamento dos seus dados, na medida do legalmente permitido.

6 Prevenção e Gestão e Conflitos de Interesse

Os colaboradores devem atuar em conformidade com os interesses dos Clientes, de forma honesta, correta e profissional e revelar à COSEC todas as situações que possam gerar conflitos de interesses, abstendo-se de intervir em tais situações.

Considera-se existir conflitos de interesse sempre que os colaboradores, seus cônjuges, parentes ou afins em 1º grau, ou ainda sociedades ou outros entes coletivos em que direta ou indiretamente uns ou outros participem, sejam direta ou indiretamente interessados na situação ou no processo em curso.

7 Celeridade e Eficiência

Os colaboradores devem desempenhar as funções ou tarefas que lhes caibam com rigor e qualidade, designadamente com vista a uma gestão célere e eficiente dos processos relativos a sinistros e reclamações.

8 Qualificação Adequada e Idoneidade

A COSEC assegura a qualificação e o aperfeiçoamento profissional contínuo dos seus Colaboradores, nomeadamente dos que contactam diretamente com os Clientes e Entidades Risco, no sentido de garantir a qualidade do atendimento, presencial e não presencial. A COSEC assegura ainda que as pessoas diretamente envolvidas na atividade de distribuição de seguros cumprem requisitos de qualificação adequada e de idoneidade nos termos legalmente previstos.

9 Política Antifraude

A COSEC adota uma política de prevenção, deteção e reporte de práticas de fraude ao seguro, e presta aos Clientes e Entidades Risco, quando solicitado, a informação genérica que sobre a mesma considerar relevante.

A COSEC pode cooperar com outras Empresas de Seguros, nomeadamente no seio da Associação Portuguesa de Seguradores, com vista à prevenção, deteção ou reporte de suspeitas de fraude.

10 Reporte Interno da Política de Tratamento

A monitorização do cumprimento da política de tratamento e o respetivo reporte serão efetuados no âmbito dos sistemas de gestão de risco e controlo interno da COSEC.

11 Cumprimento da Política de Tratamento

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