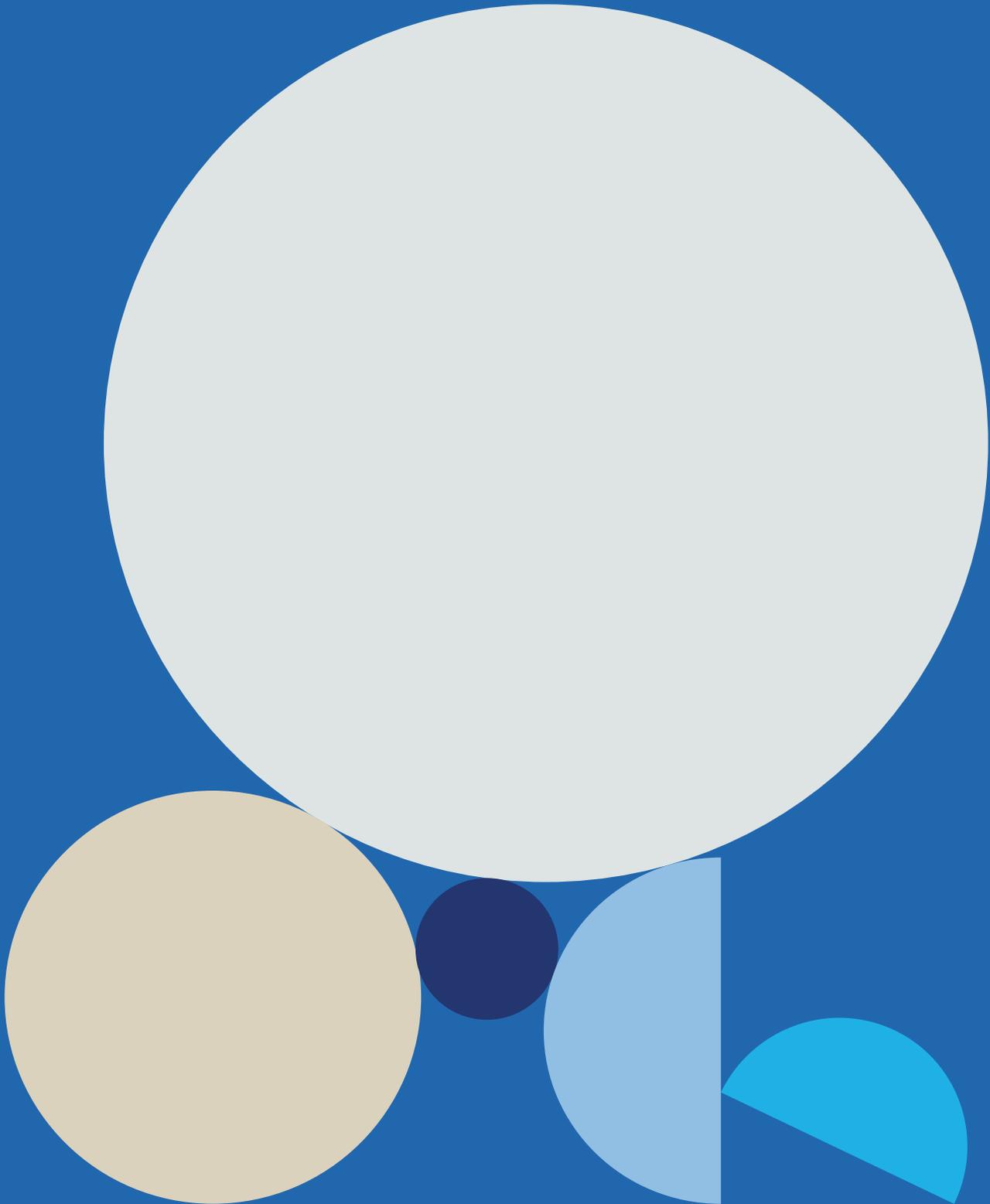


Política de Tratamento

Zurich Insurance Europe AG, Sucursal em Portugal



Contents

1. Introdução	3
1.1. Autoridade	3
1.2. Objetivo	3
1.3. Âmbito	3
1.4. Documentos relacionados	3
1.5. Definições	3
2. Responsabilidades	3
3. Requisitos	4
3.1. Monitorização	4
3.2. Cumprimento	4
4. Revisão	4

Implementação

Esta política entra em vigor na data da sua aprovação pelo CEO (data de entrada em vigor).

1. Introdução

1.1. Autoridade

A Política de Tratamento da Zurich Insurance Europe AG, Sucursal em Portugal (Zurich Não Vida), no contexto da sua atividade como Empresa de Seguros baseia-se no estabelecido no Artigo 154º da Lei nº 147/2015, de 9 de setembro (RJASR) e na Norma Regulamentar n.º 7/2022-R, de 7 de junho da Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões (ASF).

1.2. Objetivo

Esta Política define os princípios adotados pela Zurich Não Vida no quadro do seu relacionamento com os Tomadores do Seguro, Segurados, Pessoas Seguras, Beneficiários ou Terceiros Lesados (Clientes).

1.3. Âmbito

Os princípios constantes desta política refletem a visão e os valores da Zurich Não Vida, em particular nos seguintes aspetos:

- Promover que sejam adequadamente cumpridos os deveres de informação e esclarecimento dos Clientes e Distribuidores;
 - Assegurar que não são comercializados contratos de seguro com características desajustadas face ao perfil dos respetivos Tomadores do Seguro ou Segurados;
 - Assegurar que os princípios e valores da Zurich Não Vida se traduzem no comportamento esperado de todos os seus Colaboradores, incluindo os colaboradores dos canais de distribuição utilizados e os de todos aqueles que, em nome da Companhia, prestem serviços aos Clientes.
-

1.4. Documentos relacionados

- RJASR;
 - Norma Regulamentar n.º 7/2022-R, de 7 de junho da ASF;
 - Regulamento de Gestão de Reclamações da Zurich Não Vida que pode ser consultado no sítio da internet www.zurich.com.pt
-

1.5. Definições

Os termos utilizados na presente Política têm o significado atribuído na Norma Regulamentar n.º 7/2022-R, de 7 de junho da ASF.

2. Responsabilidades

- O *CEO da Zurich Não Vida* é responsável por:
 - Definir e aprovar a presente Política de Tratamento;
 - Assegurar que a Política aprovada considera os canais de distribuição utilizados pela Zurich Não Vida, garantindo que lhes são extensíveis os princípios, regras e procedimentos adotados no quadro do respetivo relacionamento com os Clientes;
 - Assegurar que a Política aprovada é comunicada de forma eficaz a toda a Companhia e que se encontra permanentemente disponível e acessível em meio de divulgação interno;
 - Assegurar que a Política aprovada é divulgada ao público através de meios adequados, designadamente através da respetiva disponibilização no sítio da Companhia, em www.zurich.com.pt, bem como, sempre que solicitado, através da entrega em suporte papel;

- Assegurar que a Política aprovada é implementada e monitorizada de forma adequada e devidamente refletida nos respetivos regulamentos e em eventuais manuais de boas práticas.

- É da responsabilidade dos **Colaboradores** da Zurich Não Vida e dos canais de distribuição utilizados, garantir que sejam instituídos os mecanismos necessários a assegurar o cumprimento dos seguintes princípios:
 - Tratamento equitativo, diligente e transparente de todos os Clientes no respeito pelos seus direitos. Devem ainda desenvolver a sua atividade no respeito dos princípios fundamentais consagrados no Código de Conduta em vigor na Companhia;
 - Prestação das informações legalmente previstas aos Clientes, e o esclarecimento adequado à tomada de decisão fundamentada, atendendo ao respetivo perfil e à natureza e complexidade da situação;
 - O tratamento dos dados pessoais dos Clientes é efetuado em observância das normas legais aplicáveis e regras de segurança, de carácter técnico e organizativo, adequadas ao risco que o tratamento de dados apresenta. A Política relativa à proteção de dados da Companhia inclui informação sobre os direitos dos titulares dos dados e encontra-se disponível em www.zurich.com.pt;
 - Desempenho de todas as funções ou tarefas com rigor e qualidade com vista a uma gestão célere e eficiente dos processos relativos aos Clientes, designadamente garantindo o cumprimento dos prazos legais em vigor, em matéria de sinistros, pagamento de benefícios e de reclamações;
 - Qualificação adequada dos Colaboradores, nomeadamente daqueles que contactam diretamente com os Clientes, no sentido de garantir a qualidade do atendimento presencial e não presencial;
 - Prevenção e gestão de conflitos de interesses. Os Colaboradores devem revelar à Companhia todas as situações que possam gerar conflitos de interesses, abstendo-se de intervir em tais situações;
 - Desenvolvimento e comercialização de produtos ajustados ao perfil de risco dos Tomadores do Seguro e às características dos canais de distribuição envolvidos, de acordo com o estabelecido na Política de Conceção e Aprovação de Produtos Não Vida.
 - Definição dos procedimentos necessários que garantam a qualidade do processo de venda, isto é, assegurar que o Tomador do Seguro adquira o produto adequado às suas necessidades e respetivo perfil de risco, e que toda a informação contratual e pré-contratual lhe é entregue e que o mesmo é devidamente esclarecido.

3. Requisitos

3.1. Monitorização

Através do sistema de gestão de riscos e controlo interno, bem como da função autónoma responsável pela conduta de mercado, a Zurich Não Vida assegura os mecanismos de reporte e monitorização do cumprimento dos princípios estabelecidos nesta Política.

3.2. Cumprimento

A Zurich Não Vida assegura a necessária divulgação e explicitação dos princípios estabelecidos nesta Política de modo a garantir o seu cumprimento.

4. Revisão da Política

A presente Política deverá ser revista anualmente. Em caso de alteração, deverá a mesma ser aprovada pelo CEO.