

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

ARTIGO 1.º- ÂMBITO

1. O presente Regulamento consagra os princípios adotados pelas Companhias UNA Seguros, no quadro do seu relacionamento com os tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados.
2. Os princípios constantes do presente Regulamento refletem a visão e os valores das Companhias UNA 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 UNA Seguros prestem serviços aos tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados.

ARTIGO 2.º- 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 3.º- INFORMAÇÃO E ESCLARECIMENTO

Os colaboradores devem, no exercício das suas funções, assegurar aos tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, atendendo ao respetivo 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 4.º- GESTÃO DE RECLAMAÇÕES

1. Os tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados podem apresentar reclamações à UNA Seguros ou ao respetivo 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 5.º- DADOS PESSOAIS

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 carácter técnico e organizativo, adequadas ao risco que o tratamento dos dados apresenta.

ARTIGO 6.º- PREVENÇÃO E GESTÃO DE CONFLITOS DE INTERESSES

1. Os colaboradores devem revelar à UNA Seguros, à Direção Jurídica e de Compliance, todas as situações que possam gerar conflitos de interesses, abstendo-se de intervir em tais situações.
2. Considera-se existir conflito de interesses 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 outras pessoas coletivas em que, direta ou indiretamente, participem.

ARTIGO 7.º- 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 8.º- QUALIFICAÇÃO ADEQUADA

A UNA 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.

ARTIGO 9.º- POLÍTICA ANTI-FRAUDE

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

ARTIGO 10.º- REPORTE INTERNO DA POLÍTICA DE TRATAMENTO

A UNA 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 11.º- CUMPRIMENTO DA POLÍTICA DE TRATAMENTO

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

Lisboa

Av. de Berna, 24-D
1069-170 Lisboa

T. (+351) 217 923 100
F. (+351) 217 923 232

UNA SEGUROS S.A.

Contribuinte N.º 502 661 321 | Capital Social € 8.200.000
Matriculada na Conservatória do Registo Comercial de Lisboa

Porto

R. Gonçalo Sampaio 329 – 2.º Dto
4150-367 Porto

T. (+351) 226 072 800
F. (+351) 226 072 828

UNA SEGUROS DE VIDA S.A.

Contribuinte N.º 502 661 313 | Capital Social € 21.830.000
Matriculada na Conservatória do Registo Comercial de Lisboa

ANEXO 1

INFORMAÇÃO GERAL RELATIVA À GESTÃO DE RECLAMAÇÕES PELAS EMPRESAS DE SEGUROS

Considera-se reclamação qualquer manifestação de discordância em relação à 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 ao Segurador¹

1. Ponto de receção e resposta da reclamação:

Nome da pessoa ou serviço a quem devem ser dirigidas: Direção Jurídica e de Compliance

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

E-mail: reclamacoes@unaseguros.pt - Fax: 217 923 216

Telefone para esclarecimentos: 217 923 100

Mais informações em www.unaseguros.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, exceto 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 receção da reclamação com os requisitos mínimos preenchidos).

B – Reclamações dirigidas ao Provedor¹

Só poderão ser dirigidas ao Provedor as reclamações que já tenham sido objeto de apreciação pelo serviço de reclamações do Segurador. Consideram-se elegíveis para apresentação ao Provedor as reclamações previamente apresentadas ao Segurador 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 em que, tendo-o sido, o reclamante discorde do sentido da mesma.

Nome do Provedor a quem devem ser dirigidas: Dr. Paulo Borges de Almeida.

Morada: Rua Joaquim António de Aguiar, 45, 4º Esqº, 1070-150 LISBOA

E-mail: provedor.cliente@unaseguros.pt

Telefone: 213 815 690

1. Requisitos mínimos: os mesmos previstos no n.º 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

ASF – Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões

Morada: Av. da República, 76, 1600-205 Lisboa

1ª 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 respetiva 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 objeto 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 objeto de resposta pela entidade a quem são dirigidas;
- (iv) A reclamação não tiver sido apresentada de boa fé ou o respetivo conteúdo for qualificado como vexatório.