

**POLÍTICA DE TRATAMENTO DOS CLIENTES DAS COMPANHIAS  
UNA SEGUROS, S.A., E UNA SEGUROS DE VIDA, S.A.**

**ARTIGO 1.º - ÂMBITO**

1. A presente Política consagra os princípios adotados pela Una Seguros de Vida, S.A. e pela Una Seguros, S.A. ("UNA Seguros" ou "Companhia"), no quadro do seu relacionamento com os tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados (doravante, "clientes").
2. Os princípios constantes desta Política refletem a visão e os valores da UNA Seguros, traduzindo o comportamento esperado de todos os seus colaboradores em sentido lato (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).
3. A presente Política tem enquadramento no regime legal e regulamentar aplicável, designadamente nos artigos 153.º ss. do Regime Jurídico de Acesso e Exercício da Atividade Seguradora e Resseguradora, aprovado pela Lei n.º 147/2015, de 9 de setembro, e na Norma Regulamentar n.º 7/2022-R, de 7 de junho de 2022, da Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões, sobre conduta de mercado e tratamento de reclamações.

**ARTIGO 2.º - EQUIDADE, DILIGÊNCIA E TRANSPARÊNCIA**

1. Os colaboradores devem contribuir para que seja assegurado a todos os clientes um tratamento equitativo, diligente e transparente, em respeito pelos seus direitos.
2. As pessoas que exercem cargos de direção, de chefia, ou equivalentes, devem proceder com a diligência de um gestor criterioso e prudente, de acordo com os princípios da gestão de riscos e da segurança das operações, privilegiando o estrito interesse dos clientes.

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

1. Os colaboradores devem, no exercício das suas funções, assegurar aos clientes, 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.
2. As comunicações com os clientes, qualquer que seja o respetivo suporte, devem ser redigidas de forma clara e facilmente inteligível, reduzindo ao mínimo as dúvidas de interpretação. Este princípio é extensível a toda a documentação pré-contratual e contratual e demais material de cariz promocional ou publicitário.

**ARTIGO 4.º - GESTÃO DE RECLAMAÇÕES**

1. Os clientes podem apresentar Reclamações à UNA Seguros, ao respetivo Provedor do Cliente e à Autoridade de Supervisão competente, nos termos e através dos meios previstos no Regulamento de funcionamento aplicável à Gestão de Reclamações.
2. A gestão do processo de Reclamação não acarreta qualquer custo ou encargo para o reclamante.

**ARTIGO 5.º - DADOS PESSOAIS**

1. A Companhia assegura que os dados pessoais recolhidos junto dos clientes, são objeto de tratamento em conformidade com os princípios relativos ao tratamento de dados pessoais e demais obrigações aplicáveis, decorrentes do 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 e que revoga a Diretiva 95/46/CE (Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados), e da Lei n.º 58/2019, de 8 de agosto.
2. Os clientes poderão ter acesso à informação que lhes diga respeito, solicitando a sua correção, aditamento ou eliminação, mediante contacto direto ou por escrito, junto da Companhia.
3. Para informação mais detalhada, relativa ao tratamento de dados pessoais, bem como para obter informação sobre os direitos dos titulares neste âmbito, o cliente poderá consultar o Aviso de Privacidade e a Política de Proteção de Dados Pessoais da UNA Seguros em [www.unaseguros.pt](http://www.unaseguros.pt) ou clicando [aqui](#).

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

1. Todos os colaboradores da Companhia estão adstritos ao cumprimento da Política de Conflitos de Interesses, definida internamente pela Companhia.
2. Neste quadro, os colaboradores devem revelar à UNA Seguros, através da Área de *General Counsel & Compliance*, todas as situações que possam gerar conflitos de interesses, abstendo-se de intervir em tais situações.
3. Para além de outros casos tipificados na Política de Conflito de Interesses, considera-se existir uma situação de 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.
4. A Companhia assegura a prevenção e a gestão de conflitos de interesses, designadamente no âmbito da gestão de reclamações.

**ARTIGO 7.º - COMERCIALIZAÇÃO AJUSTADA**

1. A UNA Seguros instituiu mecanismos de modo a obstar à comercialização de contratos de seguro ou operações de capitalização com características desajustadas face ao perfil dos tomadores de seguros ou segurados, procurando ainda que sejam adequadamente cumpridos os deveres de informação e de esclarecimento, nos termos do artigo 3.º, por parte de todos os colaboradores.
2. O desenvolvimento e comercialização de produtos tem em conta perfil de risco dos tomadores através da definição do respetivo mercado-alvo, de acordo com o estabelecido na Política de Conceção e Aprovação de Produtos de Seguros.

**ARTIGO 8.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 clientes, designadamente em matéria de sinistros e de reclamações.

### **ARTIGO 9.º - QUALIFICAÇÃO ADEQUADA**

A UNA Seguros assegura a qualificação adequada dos seus colaboradores, nomeadamente dos colaboradores que contactam diretamente com os clientes, no sentido de garantir a qualidade do atendimento, presencial e não presencial.

### **ARTIGO 10.º - POLÍTICA ANTIFRAUDE**

1. A UNA Seguros tem implementada uma política de prevenção, deteção e reporte de práticas de fraude contra os seguros (fraude externa), e prestará aos clientes, 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 11.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 presente Política de Tratamento.

### **ARTIGO 12.º - CUMPRIMENTO DA POLÍTICA DE TRATAMENTO**

A UNA Seguros assegura a necessária divulgação e explicitação das regras contidas na presente Política, de modo a garantir o seu cumprimento.