

REGULAMENTO DE POLITICA DE TRATAMENTO

DA MONDIAL ASSISTANCE INTERNATIONAL AG - SUCURSAL EM PORTUGAL

(Nos termos da *Norma Regulamentar ISP n.º10/2009-R, de 25 de Junho*)

PREÂMBULO

Para cumprimento do disposto no Decreto - Lei nº 94-B / 98 de 17 de Abril, revisto pelo Decreto - Lei nº 2/2009 de 5 de Janeiro, e da Norma Regulamentar do Instituto de Seguros de Portugal nº 10/2009 - R de 25 de Junho publicada a 7 de Julho, a **MONDIAL ASSISTANCE INTERNATIONAL AG, SUCURSAL EM PORTUGAL**, adiante designada por Mondial Assistance International, estabelecem e publicam a presente Política de Tratamento no âmbito do seu relacionamento com os Tomadores de Seguros, Segurados, Beneficiários, Terceiros Lesados e todos aqueles que nos contactam.

Artigo 1.º (Âmbito)

1. O presente Regulamento consagra, em reforço ao estipulado no Código de Conduta em vigor na Mondial Assistance International, os princípios adoptados, no quadro do seu relacionamento com os tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados.
2. Os princípios constantes do presente Regulamento reflectem a visão e os valores da Mondial Assistance International, 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 Mondial Assistance International, prestem serviços aos tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados.
3. Consideram-se colaboradores, para efeitos do presente regulamento, os que tenham com a Mondial Assistance International uma relação de trabalho, estágio, prestação de serviço ou outra equiparável, incluindo os mediadores de seguros ligados e os agentes de seguros, independentemente da natureza jurídica do vínculo que os liga à Mondial Assistance International e ainda que não prestem serviços exclusivamente a esta e/ou que não lhes tenham sido concedidos poderes de representação da Mondial Assistance International.

4. A Mondial Assistance International, divulgará o presente Regulamento internamente e junto dos seus canais de distribuição com vista ao respeito pelos princípios nele consagrados.

5. Os fornecedores disporão do seu próprio regulamento interno relativo às actividades comerciais que prestam, pelo que, embora a Mondial Assistance International os seleccione com base em critérios qualitativos, imparciais e transparentes, sem concessão de privilégios ou favoritismos, consideram-se terceiros para efeitos de cumprimento do presente regulamento.

Artigo 2.º (Equidade, Diligência e Transparência)

1. 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.

2. Os colaboradores devem ainda desenvolver a sua actividade, ao serviço da Mondial Assistance International ou dos canais de distribuição que com ela trabalham, no respeito, designadamente, dos seguintes princípios fundamentais:

- Legalidade - agindo sempre em conformidade com a Lei e os regulamentos emanados das autoridades competentes;
- Boa Fé - actuando, junto dos interlocutores internos ou externos, no quadro de confiança suscitado, de forma correcta e leal, com adequado sentido de cooperação;
- Eficiência - procurando cumprir as missões e executar as funções ou tarefas que lhes caibam, com rigor e qualidade, através de processos simples e expeditos, e com bom e racional uso dos recursos;
- Verdade e Transparência - estabelecendo relações na base destes valores e assegurando, designadamente, a recolha, tratamento e consolidação dos dados;
- Integridade - agindo, em todas as circunstâncias, com rectidão e honestidade, abstendo-se de aceitar de terceiro, fornecedor, mediador, tomador de seguro, segurado, beneficiário ou terceiro lesado, qualquer compensação, favor ou vantagem por acto praticado ao serviço desta e recusando intervir na gestão de situações em que haja, ou possa haver, colisão de interesses, pessoais e institucionais.

Artigo 3.º
(Informação e esclarecimento)

1. Os colaboradores devem, no exercício das suas funções, assegurar aos tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, atendendo ao respectivo 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 tomadores de seguros, segurados, beneficiários e terceiros lesados, qualquer que seja o respectivo suporte, devem ser redigidas de forma clara e facilmente inteligível, reduzindo ao mínimo as dúvidas de interpretação. Este princípio é extensível a todo o material de suporte à venda e formalização dos contratos de seguro, incluindo Propostas de Seguros e Notas Informativas, Condições Gerais, Folhetos, Brochuras e demais material promocional ou publicitário.

Artigo 4.º
(Gestão de Reclamações)

1. Os tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados podem apresentar reclamações à Mondial Assistance International ou ao respectivo Provedor, nos termos e através dos meios previstos no respectivo regulamento.
2. A gestão do processo de reclamação não acarreta qualquer custo ou encargo para o reclamante.

Artigo 5.º
(Dados Pessoais)

1. O tratamento, efectuado 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, nomeadamente o Decreto - Lei 67 / 98 de 6 de Outubro, e das regras de segurança, de carácter técnico e organizativo, adequadas ao risco que o tratamento dos dados apresenta.
2. O tomador de seguro, segurado, beneficiário ou terceiro lesado poderá ter acesso à informação que lhe diga respeito, solicitando a sua correcção, aditamento ou eliminação, mediante contacto directo ou por escrito, junto da Mondial Assistance International.
3. Acresce ainda que os colaboradores da Mondial Assistance International ou dos canais de distribuição que com ela trabalham, estão obrigados a guardar rigoroso sigilo sobre todos

os factos e/ ou informações respeitantes aos dados dos tomadores de seguro, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, cujo conhecimento lhes advenha do desempenho das respectivas funções.

4. O dever de sigilo cessa apenas nas situações previstas na lei e mantém-se para além da eventual cessação de funções na Mondial Assistance International ou nos canais de distribuição que com ela trabalham.

Artigo 6.º
(Prevenção e gestão de conflitos de interesse)

1. Os colaboradores devem revelar à Mondial Assistance International, todas as situações que possam gerar conflitos de interesses, abstendo-se de intervir em tais situações.

2. Considera-se existir conflitos de interesse sempre que os colaboradores sejam directa ou indirectamente interessados na situação ou no processo em curso, ou o sejam os seus cônjuges, parentes ou afins em 1º grau, ou ainda sociedades ou outros entes colectivos em que directa ou indirectamente 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 Mondial Assistance International assegura a qualificação adequada dos seus colaboradores, nomeadamente dos colaboradores que contactam directamente com os tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, no sentido de garantir a qualidade do atendimento.

Artigo 9.º
(Política anti-fraude)

1. A Mondial Assistance International tem implementada uma política de prevenção, detecção e reporte de práticas de fraude contra os seguros, e cada uma prestará aos

tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, quando solicitado, a informação genérica que sobre a mesma considerar relevante.

2. A Mondial Assistance International pode adoptar mecanismos de cooperação com outras Empresas de Seguros, nomeadamente no seio da Associação Portuguesa de Seguradores, com vista à prevenção, detecção ou reporte de suspeitas de fraude.

Artigo 10.º
(Reporte interno da política de tratamento)

A Mondial Assistance International, através do sistema de gestão do risco e controle interno, assegura os mecanismos de reporte e monitorização do cumprimento da presente política de tratamento.

Artigo 11.º
(Cumprimento da política de tratamento)

A Mondial Assistance International assegura a necessária divulgação e explicitação das regras contidas na presente Política de Tratamento, de modo a garantir o seu cumprimento.

