

Política de Tratamento dos Tomadores de Seguros

Sumário: Define a política de tratamento dos tomadores de seguros, segurados, beneficiários e terceiros lesados, nos termos previstos no artigo 24.º, n.º 1, alínea t) da Lei n.º 7/2019, de 16 de Janeiro, que estabelece o Regime Jurídico da Distribuição de Seguros e Resseguros (doravante designado “RJDS”) e nos artigos 32.º e 33.º da Norma Regulamentar da Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões n.º 13/2020-R, de 30 de Dezembro.

A presente política de tratamento dos tomadores de seguros, segurados, beneficiários e terceiros lesados deverá integrar os princípios relativos à gestão de reclamações, pelo que a FCA Capital optou por incorporar na Política de Tratamento, a Política aplicável à Gestão de reclamações.

Capítulo I

Artigo 1.º

Âmbito de Aplicação

1. A presente Política de Tratamento dos Tomadores de Seguros, Segurados, Beneficiários e Terceiros lesados aplica-se à FCA Capital Portugal, IFIC, S.A. (doravante designada, “FCA Capital”), devidamente inscrita junto da Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões sob o n.º 419510544.
2. De acordo com o disposto no artigo 32.º da Norma Regulamentar n.º 13/2020-R, de 30 de Dezembro, a FCA Capital é responsável pela definição e aprovação de uma política de tratamento dos tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, bem como pela sua efetiva implementação.
3. Os princípios estabelecidos no presente Regulamento refletem a visão e os valores da FCA Capital, concretizando o comportamento assumido pelos seus Colaboradores, incluindo os colaboradores dos canais de distribuição utilizados e de aqueles que, em nome da FCA Capital, prestem serviços aos tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados.

Artigo 2.º

Equidade, Diligência e Transparência

1. Os colaboradores devem, no exercício das suas funções, 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. No exercício das suas funções, os colaboradores deverão pautar o seu desempenho pelos mais elevados padrões de integridade e honestidade profissional, cumprindo todas as disposições legais e regulamentares em vigor aplicáveis às atividades a que se encontram adstritos.

Artigo 3.º

Informação e Esclarecimento

1. Os colaboradores devem, no exercício das suas funções, assegurar aos tomadores de seguros, segurados, beneficiários e terceiros lesados, atendendo ao respetivo perfil e à natureza e complexidade da situação, a prestação das informações legalmente previstas e o esclarecimento adequado para a tomada de uma decisão fundamentada.
2. No cumprimento desta obrigação, os colaboradores deverão assegurar que não são comercializados contratos de seguros ou operações de capitalização com características desajustadas face ao perfil e às necessidades dos respetivos tomadores de seguro ou segurados.

Artigo 4.º

Dados Pessoais

1. O tratamento, efetuado com ou sem meios automatizados, dos dados pessoais dos tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, deve ser realizado em estrita observância com o estabelecido no Regulamento (UE) n.º 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de Abril de 2016, relativo à protecção das pessoas singulares no que diz respeito ao tratamento de dados pessoais e à livre circulação desses dados.
2. Para informação mais detalhada relativa ao tratamento de dados pessoais, poderá consultar o seguinte endereço em <https://www.fcacapital.pt/politica-de-privacidade>.

Artigo 5.º

Prevenção e Gestão de Conflitos de Interesses

1. A FCA Capital compromete-se a encetar esforços para evitar a emergência de conflitos de interesses, nomeadamente no âmbito da gestão de reclamações. Os tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados podem apresentar reclamações à FCA Capital, nos termos e através dos meios previstos na Política de Reclamações.
2. Os colaboradores comprometem-se a reportar todas as situações que possam implicar, por qualquer motivo, conflito de interesses, devendo abster-se de intervir nas referidas situações.
3. Considera-se existir “conflito de interesses” sempre que o colaborador seja, direta ou indiretamente, interessado na situação ou no processo em curso, assim como os seus cônjugues, parentes ou afins em 1.º grau, bem como sociedades ou outras pessoas colectivas nas quais participem de forma directa ou indirecta.

Artigo 6.º

Celeridade e Eficiência

1. Os colaboradores devem desempenhar as funções ou tarefas que lhe sejam confiadas, 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 reclamações.

Artigo 7.º

Qualificação Adequada

A FCA Capital assegura a qualificação adequada dos seus colaboradores, nomeadamente daqueles 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 8.º

Política Antifraude

A FCA Capital tem implementado mecanismos de controlo que, visam a prevenção, deteção e reporte de práticas de fraude, e prestará aos tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, quando solicitado, a informação genérica que sobre a mesma considerar relevante.

Artigo 9.º

Comunicação da Política de Tratamento

1. A política aprovada pelo presente Regulamento é objecto de comunicação específica a toda a estrutura da FCA Capital e encontra-se permanente disponível e acessível em meio de divulgação interno a todos os Colaboradores.

2. A política é disponibilizada ao público através do sítio de internet da FCA Capital, disponível em <https://www.fcacapital.pt/>.

Artigo 10.º

Cumprimento da Política de Tratamento

1. A FCA Capital, através do sistema de gestão de riscos e controle interno, assegura os mecanismos de reporte e monitorização do cumprimento da política de tratamento.

Artigo 11.º

Entrada em Vigor

A presente Política de Tratamento entra em vigor na data da sua publicação.

Capítulo II

Política de Gestão de Reclamações da FCA Capital

Artigo 1.º

Âmbito

1. Os tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados podem apresentar reclamações à FCA Capital, nos termos e através dos meios devidamente previstos na presente Política, divulgada no sítio de Internet da Instituição em <https://www.fcacapital.pt/>.
2. A FCA Capital assegura que a gestão do processo de reclamações não acarreta qualquer custo ou encargo para o reclamante e é prosseguida de forma autónoma, isenta e transparente.
3. A presente Política de Gestão de Reclamações faz parte integrante da Política de Tratamento dos Tomadores de Seguros, Segurados, Beneficiários ou Terceiros Lesados.

Artigo 2.º

Conceito

1. **Considera-se reclamação** a manifestação de discordância em relação à posição assumida pela FCA Capital, de insatisfação em relação aos serviços de distribuição prestados pela Instituição, bem como qualquer alegação de eventual incumprimento, apresentada por tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados.
2. **Não se consideram reclamações** as declarações que integram o processo de negociação contratual, as interpelações para cumprimento de deveres legais ou contratuais, as comunicações inerentes ao processo de regularização de sinistros e eventuais pedidos de informação ou esclarecimento.

Artigo 3.º

Princípios Orientadores

1. A política de gestão de reclamações da FCA Capital assenta nos seguintes princípios:
 - a) Gestão idónea, transparente e equitativa de todas as reclamações, cumprindo todas as disposições legais e regulamentares em vigor aplicáveis às atividades a que se encontram adstritos.
 - b) Celeridade e eficiência no decorrer do processo, garantindo a rápida e correta prestação de informação ao reclamante, desde a receção da reclamação até à sua conclusão, conseguida através da clara definição de responsabilidades e de uma monitorização constante dos processos assumidos pela Instituição.

- c) Prestação das informações legalmente previstas e o esclarecimento adequado para a tomada de uma decisão fundamentada.
- d) Gestão imparcial e isenta prevenindo potenciais conflitos de interesses.
- e) O tratamento, efetuado com ou sem meios automatizados, dos dados pessoais dos tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, deve ser realizado em estrita observância com o estabelecido no Regulamento (UE) n.º 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de Abril de 2016, relativo à protecção das pessoas singulares no que diz respeito ao tratamento de dados pessoais e à livre circulação desses dados.
- f) Melhoria contínua garantida pelos processos instituídos de identificação de causas e origens, por forma a corrigir e antecipar situações que careçam de correção ou de alterações que visem um aumento de eficiência e qualidade de serviço, com o objetivo de fortalecer a relação com o Cliente.

Artigo 4.º

Apresentação e Tratamento das Reclamações

1. As reclamações deverão ser apresentadas por escrito através de uma das seguintes formas:

- Carta dirigida à FCA Capital Portugal, IFIC, S.A. – Serviço de Apoio ao Cliente
Morada: Lagoas Park, Edifício 15, Piso 2, 2740-262 Porto Salvo
- Email: reclamacoes@fcagroup.com
- Telefone para esclarecimentos: +351 213 118 400
- Livro de Reclamações Eletrónico: www.livroreclamacoes.pt

2. Sem prejuízo do disposto no número anterior, admite-se ainda que as reclamações referentes aos serviços prestados pela FCA Capital, devidamente formalizadas por escrito, em papel ou outro suporte duradouro, sejam diretamente entregues pelos reclamantes junto dos canais de distribuição da FCA Capital.

3. A FCA Capital procederá ao registo informático de todas as reclamações apresentadas para efeitos estatísticos e de informação às entidades que nela revelem ter interesse legítimo.

4. O registo informático das reclamações será objecto de tratamento por parte da entidade autónoma encarregue da Gestão de Reclamações, com a periodicidade que mais se adequar, com o objectivo de prevenir situações futuras de reclamações baseadas nos mesmos pressupostos (acções corretivas).

Artigo 5.º

Requisitos mínimos e forma de apresentação da reclamação:

1. São requisitos mínimos para apresentação da Reclamação:

- a) Apresentação por escrito, em papel ou outro suporte duradouro, do qual fique registo ou gravado;
- b) Nome completo de identidade do reclamante e, caso aplicável, da pessoa que o represente;

- c) Qualidade do reclamante, designadamente de tomador de seguros, segurado, beneficiário ou terceiro lesado ou de pessoa que o represente;
- d) Dados de contacto do reclamante e, caso aplicável, da pessoa que o represente;
- e) Número do 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, excepto se for manifestamente impossível;
- g) Elementos adicionais que o reclamante considere necessários para a gestão da sua reclamação;
- h) Data e local da reclamação.

2. Sempre que a reclamação apresentada não inclua os elementos necessários para efeitos da respetiva gestão, designadamente quando não se concretize o motivo da reclamação, a FCA Capital dará conhecimento desse facto ao reclamante, convidando-o a suprir a omissão.

Artigo 6.º

Direito de não admissão da reclamação

1. A FCA Capital reserva-se ao direito de não admissão da reclamação, nos casos em que:
 - a) Sejam omitidos dados essenciais que inviabilizem a respetiva gestão e que não tenham sido devidamente corrigidos;
 - b) Se pretenda apresentar uma reclamação relativa a matéria que seja da competência de órgãos arbitrais ou judiciais ou quando a matéria objecto da reclamação já tenha sido resolvida por aquelas instâncias;
 - c) Estas reiterem reclamações que sejam apresentadas pelo mesmo reclamante em relação à mesma matéria e que já tenham sido objecto de resposta pela entidade a quem são dirigidas;
 - d) A reclamação não tiver sido apresentada de boa fé ou o respetivo conteúdo for qualificado como vexatório.

Artigo 7.º

Prazo de resposta

1. A FCA Capital compromete-se a responder, por escrito, a todas as reclamações apresentadas num prazo máximo de 20 dias, contados a partir da receção dos elementos mínimos exigidos para a respetiva apreciação. O prazo supra citado poderá ser alargado para 30 dias, nos casos que revistam especial complexidade.
2. Em caso de impossibilidade de cumprimento dos prazos definidos para tratamento da reclamação será comunicado ao reclamante uma data estimada para a conclusão da análise ao respetivo processo e as diligências em curso a adotar para efeitos de resposta à reclamação.
3. Caso a resposta não satisfaça integralmente os termos da reclamação apresentada, a FCA Capital poderá indicar ao reclamante as opções de que este dispõe para prosseguir com o tratamento da sua pretensão, de acordo com as competentes normas legais e regulamentares.

4. A gestão de uma reclamação nos termos da presente Política, não prejudica o direito de os reclamantes recorrerem aos Tribunais ou aos mecanismos de resolução extrajudicial de litígios.

Artigo 8.º

Outras Entidades a quem podem ser dirigidas as Reclamações

1. As reclamações podem ainda ser dirigidas à **Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões (ASF)** - Avenida da República, n.º 76 1600-205 Lisboa.

Artigo 9.º

Mecanismo de Resolução Extrajudicial de Litígios

1. Nome da pessoa ou serviço a quem devem ser dirigidas:

- CIMPAS – Centro de Informação, Mediação, Provedoria e Arbitragem de Seguros
- Sede: Av. Fontes Pereira de Melo, n.º 11 – 9.º Esq., 1050 – 115 Lisboa
- Email: geral@cimpas.pt
- Telefone para esclarecimentos: Lisboa +351 213 827 700; Porto: +351 226 069 910

Artigo 10.º

Divulgação da Política de Gestão de Reclamações

1. A política aprovada pelo presente Regulamento é objecto de comunicação específica a toda a estrutura da FCA Capital e encontra-se permanente disponível e acessível em meio de divulgação interno a todos os Colaboradores.

2. A política é disponibilizada ao público através do sítio de internet da FCA Capital, disponível em <https://www.fcacapital.pt/>.