

PRINCÍPIOS DA RELAÇÃO COM OS TOMADORES DE SEGUROS, SEGURADOS, BENEFICIÁRIOS OU TERCEIROS LESADOS

Entendemos que nos fundamentos de uma empresa estão as necessidades dos seus Clientes. E, em consequência, percebemos a confiança dos Clientes como um factor de fidelização. Essa confiança constrói-se exclusivamente no quotidiano do serviço que prestamos.

Na Crédito Agrícola Seguros trabalhamos constantemente para a melhoria dos procedimentos e políticas que têm impacto no serviço que os tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados recebem de nós e dos nossos parceiros.

Uma das formas de conseguirmos traduzir essa postura numa prática diária é através da assunção de um conjunto de princípios que vão enformar a nossa relação com os tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados que vão usufruir dos nossos serviços.

Estes princípios estão contidos nesta Política de Tratamento.

Desenho dos Produtos e Serviços

Identificamos as características dos nossos Clientes e desenhamos os produtos e serviços mais recomendados a cada segmento, que possam ser plenamente compreendidos pelos nossos Clientes, bem como pelas Caixas de Crédito Agrícola.

Concebemos produtos e serviços cujos custos estão claramente associados à natureza dos riscos, sendo transparentes e do conhecimento dos Clientes antes da sua contratação.

Marketing e Vendas

Os nossos meios promocionais fornecem uma mensagem clara e adequada ao segmento que o produto ou serviço é suposto servir.

A apresentação dos nossos produtos através das Caixas de Crédito Agrícola garante o tratamento dos nossos Clientes com rigor e justeza. Providenciamos plena formação e suporte às Caixas de Crédito Agrícola por forma a que possam fornecer um apoio qualificado e com pleno entendimento dos riscos que cada Cliente necessita cobrir com um seguro.

Serviço

Percebemos os nossos Clientes e esforçamo-nos por disponibilizar os serviços que mais se adequam às suas necessidades e concordantes com o Contrato de Seguro estabelecido, bem como com as menções promocionais que tenhamos emitido.

Asseguramos que é fornecido aos tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados a informação e conselho apropriados a cada situação, seja na venda, no decurso da sua apólice, ou no sinistro.

Tratamos com grande rigor e respeito as preocupações e as reclamações dos tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, considerando-as como uma oportunidade para melhorar o nosso serviço.

Colaboradores da CA Seguros

Os Colaboradores da CA Seguros, no exercício das suas funções, asseguram que sejam prestadas aos tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados as informações legalmente previstas e o esclarecimento adequado à tomada de uma decisão fundamentada e informada, de acordo com o respectivo perfil e a especificidade de cada situação.

Os Colaboradores da CA Seguros garantem a todos os tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados um tratamento equitativo, diligente e transparente, e em respeito pelos seus direitos.

A CA Seguros assegura a qualificação adequada dos seus Colaboradores, nomeadamente os Colaboradores que contactam directamente com os tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, no sentido de garantir a qualidade das decisões, do serviço prestado e do atendimento presencial e não presencial.

Prevenção de conflitos de interesse

Os assuntos dos tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados são tratados de forma a que não haja conflitos de interesse.

Consideramos haver conflitos de interesse quando os Colaboradores tenham interesse directo ou indirecto na situação ou processo em curso, ou o sejam os seus familiares em 1.º grau, ou entes colectivos em que directa ou indirectamente participem.

Os Colaboradores devem revelar à CA Seguros todas as situações que possam gerar conflitos de interesse e abster-se de intervir nestes casos.

Celeridade e eficiência

As políticas, os sistemas e os procedimentos da CA Seguros são desenhados com a finalidade de garantir a celeridade e a eficiência no tratamento das situações apresentadas pelos tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados.

Os Colaboradores da CA Seguros desempenham as suas tarefas e funções com rigor e qualidade, com vista à gestão célere e eficiente dos processos, designadamente, em situações de sinistros e reclamações.

Dados pessoais

O tratamento dos dados pessoais que os tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados nos fornecem, cumpre a estrita observância das

normas legais aplicáveis e as regras de segurança e de carácter técnico e operativo estabelecidas e adequadas ao risco que os dados apresentam.

Gestão de Sugestões e de Reclamações

Os tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados podem apresentar sugestões e reclamações directamente à CA Seguros ou ao respectivo Provedor do Cliente.

A gestão dos processos de reclamação não acarreta qualquer custo ou encargo para os reclamantes.

A gestão das reclamações é assegurada por pessoas e órgão independente daqueles que deram origem ao assunto reclamado assegurando transparência da informação a todas as partes envolvidas na reclamação, nos prazos estabelecidos na lei.

Controlo Interno

A CA Seguros tem implementada uma política de prevenção, detecção e reporte das práticas de fraude e prestará a informação que sobre a mesma for considerada relevante.

A CA Seguros aderiu aos mecanismos de cooperação com outras Seguradoras e entidades oficiais, nos aspectos da prevenção, detecção e reporte de suspeitas de fraude e de branqueamento de capitais.

A CA Seguros assegura a divulgação e os mecanismos de reporte interno e monitorização do cumprimento da Política de Tratamento através dos Sistemas de Gestão de Risco e Controlo Interno.