

NORMATIVO

Nº 063/02DAIC/23

07/06/2023

ASSUNTO: POLÍTICA DE TRATAMENTO DOS TOMADORES DE SEGUROS, SEGURADOS, BENEFICIÁRIOS E TERCEIROS LESADOS

ÂMBITO DE DISTRIBUIÇÃO: RESTRITO

Índice

1. ÂMBITO	3
2. TRATAMENTO EQUITATIVO, DILIGENTE E TRANSPARENTE.....	3
3. TRATAMENTO ADEQUADO DAS NECESSIDADES DE INFORMAÇÃO E DE DECLARECIMENTO.....	3
4. COMERCIALIZAÇÃO AJUSTADA.....	4
5. DADOS PESSOAIS.....	4
6. PREVENÇÃO E GESTÃO DE CONFLITOS DE INTERESSE.....	4
7. GESTÃO CÉLERE E EFICIENTE DOS PROCESSOS.....	4
8. QUALIFICAÇÃO ADEQUADA DOS COLABORADORES.....	5
9. DIVULGAÇÃO DA POLÍTICA.....	5

Elaborado por: DAIC

Revisto por: DHO

Aprovado por: PCA

Data de elaboração: 02.06.2023

Data de revisão: 06.06.2023

Data de aprovação:

1. ÂMBITO

1. O presente documento prevê a política de tratamento dos tomadores de seguros, segurados, beneficiários e terceiros lesados ("Política") da Global Seguros – Companhia Angolana de Seguros, S.A. ("Global"), definindo os princípios adotados pela Global no quadro do seu relacionamento com os tomadores de seguros, segurados, beneficiários e terceiros lesados.
2. A presente Política é definida e divulgada pela Global na qualidade de Companhia de Seguros dos ramos vida e não vida, conforme licença junto da Agência Angolana de Regulação e Supervisão de Seguros sob o N.º 6/ARSEG/FM/06.

2. TRATAMENTO EQUITATIVO, DILIGENTE E TRANSPARENTE.

1. A Global assegura o tratamento equitativo, diligente e transparente no seu relacionamento com os tomadores de seguros, segurados, beneficiários e terceiros lesados, atuando:
 - De modo imparcial e equivalente, de modo a assegurar igualdade de tratamento;
 - De forma profissional, com diligência e responsabilidade, de modo a assegurar respeito pelos legítimos interesses dos tomadores de seguros, segurados, beneficiários e terceiros lesados, e a prestar um serviço rigoroso e com qualidade;
 - De forma verdadeira, clara e objetiva, de modo a assegurar transparência.

3. TRATAMENTO ADEQUADO DAS NECESSIDADES DE INFORMAÇÃO E DE DESCLARECIMENTO.

1. A Global assegura o tratamento adequado das necessidades de informação e de esclarecimento dos tomadores de seguros, segurados, beneficiários e terceiros lesados, atendendo ao respetivo perfil e à natureza e complexidade da situação.
2. Para o efeito referido no número anterior, a Global:
 - Presta informação nos termos fixados por lei e respectiva regulamentação;
 - Presta informação com clareza, exactidão e de forma compreensível e não enganosa;

Elaborado por: DAIC

Revisto por: DHO

Aprovado por: PCA

Data de elaboração: 02.06.2023

Data de revisão: 06.06.2023

Data de aprovação:

- Presta informação e esclarecimento correctos e pormenorizados sobre o contrato de seguro, de modo a permitir a tomada de decisões informadas, fundamentadas, conscientes e esclarecidas

4. COMERCIALIZAÇÃO AJUSTADA.

1. A Global assegura a instituição dos mecanismos necessários de modo a que não sejam comercializados contratos de seguros com características desajustadas face ao perfil e às necessidades dos tomadores de seguros ou segurados.
2. Para o efeito referido no número anterior, a Global solicita informações sobre os conhecimentos, experiência e necessidades do tomador de seguro ou do segurado relevantes para o tipo específico de produto ou serviço oferecido ou solicitado.

5. DADOS PESSOAIS.

1. O tratamento, efetuado com ou sem meios automatizados, dos dados pessoais dos tomadores de seguros, segurados, beneficiários e 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, de acordo com o disposto na Lei n.º 22/11 de 17 de Junho, Lei da Protecção de Dados Pessoais - e restante legislação nacional aplicável em matéria de privacidade e protecção de dados, que garante a execução, na ordem jurídica nacional, daquela Lei.

6. PREVENÇÃO E GESTÃO DE CONFLITOS DE INTERESSE.

1. A Global assegura a prevenção e a gestão de conflitos de interesses, incluindo no âmbito da gestão de reclamações, observando o cumprimento das obrigações legais, regulamentares e de conduta aplicáveis.
2. Para os efeitos referidos no número anterior, os funcionários da Global evitam situações suscetíveis de originar conflitos de interesses, estando adstritos, entre outros, ao dever de respeitar a independência entre os interesses da Global ou os seus interesses pessoais e os dos tomadores de seguros, segurados, beneficiários e terceiros lesados, bem como os interesses destas pessoas entre si.

Elaborado por: DAIC

Revisto por: DHO

Aprovado por: PCA

Data de elaboração: 02.06.2023

Data de revisão: 06.06.2023

Data de aprovação:

7. GESTÃO CÉLERE E EFICIENTE DOS PROCESSOS.

1. A Global assegura uma gestão célere e eficiente dos processos relativos a tomadores de seguros, segurados, beneficiários e terceiros lesados, incluindo em matéria de sinistros e de reclamações.
2. A Global assegura que todas as reclamações recebidas serão imediatamente encaminhadas e objeto de apreciação, decisão e comunicação no mais curto prazo possível.
3. Em cumprimento do disposto na lei, a Global tem uma política de gestão de reclamações dos tomadores de seguros, segurados, beneficiários e terceiros lesados que comunica de forma eficaz a todos os seus Colaboradores, estando permanente disponível e acessível em meio de divulgação interno da Global.

8. QUALIFICAÇÃO ADEQUADA DOS COLABORADORES.

A Global assegura a qualificação adequada dos seus Colaboradores, em especial os que contactam diretamente com os tomadores de seguros, segurados, beneficiários e terceiros lesados, de modo a assegurar a qualidade do atendimento, presencial e não presencial.

9. DIVULGAÇÃO DA POLÍTICA.

O presente documento, produzirá efeitos imediatamente após a sua aprovação.



Orlando Carneiro

(PCA)



Anilson António

(Compliance Officer)

Elaborado por: DAIC

Revisto por: DHO

Aprovado por: PCA

Data de elaboração: 02.06.2023

Data de revisão: 06.06.2023

Data de aprovação: