



## **Política de Tratamento dos Tomadores de Seguros, Segurados, Beneficiários e Terceiros Lesados**

A presente Política de Tratamento (adiante designada apenas por “Política”) é emitida pela PREVISION SANITARIA NACIONAL PSN MUTUA DE SEGUROS Y REASEGUROS A PRIMA FIJA - SUCURSAL EM PORTUGAL, em cumprimento do disposto no Art.º 154º da Lei 147/2015, de 9 de setembro, e nos artigos 4.º e 5.º da Norma Regulamentar n.º 10/2009-R, de 25 de junho, republicada pela Norma Regulamentar n.º 2/2013-R de 10 de Janeiro.

### **1. ÂMBITO DE APLICAÇÃO**

- 1.1. A presente Política consagra os princípios adotados pela PREVISION SANITARIA NACIONAL PSN MUTUA DE SEGUROS Y REASEGUROS A PRIMA FIJA - SUCURSAL EM PORTUGAL, adiante designada por PSN, no quadro do seu relacionamento com os tomadores de seguros, os segurados, os beneficiários e os terceiros lesados.
- 1.2. Os princípios constantes da presente Política têm por base a visão e os valores da PSN, traduzindo o comportamento e a conduta esperados de todos os seus colaboradores.
- 1.3. A PSN publicita a presente Política no seu sítio da Internet, bem como obriga-se a divulgá-la internamente, junto dos seus colaboradores, de modo a garantir o respeito pelos princípios nela consagrados.

### **2. TRATAMENTO EQUITATIVO, DILIGENTE E TRANSPARENTE**

Os colaboradores da PSN devem, no exercício das suas funções, cumprir com todas as disposições legais e regulamentares em vigor aplicáveis às atividades a que se encontram adstritos, privilegiando o estrito interesse dos tomadores de seguros, dos segurados, dos beneficiários e dos terceiros lesados e assegurando o tratamento equitativo, diligente e transparente dos mesmos.

### **3. TRATAMENTO ADEQUADO DAS NECESSIDADES DE INFORMAÇÃO E DE ESCLARECIMENTO**

- 3.1. Os colaboradores da PSN devem, no exercício das suas funções, ter em consideração as necessidades de informação e de esclarecimento dos tomadores de seguros, dos segurados, dos beneficiários e dos terceiros lesados, assegurando a prestação das informações legalmente



previstas e o esclarecimento adequado à tomada de uma decisão fundamentada, atendendo, designadamente, ao respetivo perfil e à natureza e complexidade da situação.

- 3.2. As comunicações com todos os tomadores de seguros, os segurados, os beneficiários e os terceiros lesados devem ser redigidas de forma clara e compreensível, reduzindo, ao mínimo, as dúvidas de interpretação.

#### 4. TRATAMENTO ADEQUADO DOS DADOS PESSOAIS

- 4.1. A PSN assegura que o tratamento, efetuado com ou sem meios automatizados, dos dados pessoais dos tomadores de seguros, dos segurados, dos beneficiários e dos terceiros lesados, é efetuado 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 acarreta.
- 4.2. Ao tomador de seguro, ao segurado, ao beneficiário e ao terceiro lesado são assegurados os seguintes direitos por referência aos dados fornecidos:
  - a. **Direito ao acesso:** Tem direito a obter confirmação sobre se os seus dados pessoais estão a ser processados ou não;
  - b. **Direito de retificação:** Tem direito a retificar os seus dados pessoais que não estejam corretos ou se encontrem incompletos;
  - c. **Direito à eliminação:** Tem direito à eliminação dos seus dados pessoais, sempre que estes já não sejam necessários para as finalidades para as quais foram recolhidos ou processados;
  - d. **Direito à limitação:** Tem direito a solicitar a limitação do processamento dos seus dados pessoais, caso esse em que os manteremos com vista ao exercício ou defesa de reclamações;
  - e. **Direito a anular o consentimento:** Tem direito a anular o seu consentimento a qualquer momento, sem que este ato afete a licitude do processamento anterior realizado com o seu consentimento;
  - f. **Direito de oposição:** Tem direito a opor-se ao processamento dos seus dados. A PSN deixará de processar os seus dados, exceto por razões legítimas e fundamentais ou para exercício ou defesa de possíveis reclamações; e
  - g. **Direito à portabilidade dos seus dados:** Tem direito a solicitar-nos que os seus dados pessoais automatizados sejam cedidos ou transferidos para qualquer outra empresa indicada por si, num formato estruturado, inteligível e automatizado.



## **5. PREVENÇÃO E GESTÃO DE CONFLITOS DE INTERESSES**

- 5.1. Considera-se existir conflitos de interesse 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 ou 2.º grau, ou ainda, sociedades ou outros entes coletivos em que direta ou indiretamente participem, independente de qual seja a percentagem detida no respetivo capital social.
- 5.2. Os colaboradores devem encetar todos os esforços no sentido de evitar a emergência de conflitos de interesse, devendo, designadamente, comunicar à PSN todas as situações que possam gerar conflitos de interesses, abstendo-se de intervir nas mesmas.

## **6. GESTÃO CÉLERE E EFICIENTE DOS PROCESSOS**

Os colaboradores devem pautar o exercício das suas funções pelo rigor e pela qualidade, assegurando uma gestão célere e eficiente dos processos relativos aos tomadores de seguros, aos segurados, aos beneficiários e aos terceiros lesados, designadamente em matéria de sinistros e de reclamações.

## **7. GESTÃO DE RECLAMAÇÕES**

- 7.1. Os tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados podem apresentar reclamações à PSN ou ao respetivo Provedor de Cliente, nos termos e através dos meios divulgados no sítio da Seguradora.
- 7.2. A gestão do processo de reclamação não acarreta quaisquer custos ou encargos para o reclamante.

## **8. QUALIFICAÇÃO ADEQUADA DOS COLABORADORES**

A PSN, garante a qualificação e a formação adequada dos seus colaboradores, particularmente dos colaboradores que estejam diretamente em contato com os tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, de modo a assegurar a qualidade e a igualdade do atendimento, presencial e não presencial.



## **9. INFORMAÇÃO NO ÂMBITO ANTI-FRAUDE**

9.1. A PSN possui mecanismos que garantem a prevenção, detecção e reporte de práticas de fraude contra os seguros, e assegurará a prestação da informação genérica que sobre a mesma considerar relevante aos tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, sempre que solicitada, dispondo bem como políticas e mecanismos que garantam a prevenção de fraudes no âmbito da lavagem de dinheiro e do financiamento do terrorismo.

9.2. A PSN assume seus compromissos de ética, honestidade e responsabilidade em suas ações, competindo no mercado de maneira justa, evitando conduta enganosa, fraudulenta ou maliciosa e promovendo a transparência das informações.

9.3. A PSN pode adotar mecanismos de cooperação com outras empresas de Seguros com vista à prevenção, detecção ou reporte de suspeitas de fraude.

## **10. MECANISMOS DE REPORTE INTERNO E MONITORIZAÇÃO DO CUMPRIMENTO DA POLÍTICA DE TRATAMENTO**

A PSN assegura a monitorização do cumprimento da Política de tratamento de tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, através do sistema de gestão do risco e controle interno.

**Data de aprovação: 8 de junho de 2020**