

POLÍTICA DE TRATAMENTO

Regulamento da Política de Tratamento da Lusitania Companhia de Seguros, SA (Lusitania), no quadro do seu relacionamento com os tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados.

Artigo 1.º

Âmbito

1. O presente Regulamento consagra os princípios adotados pela Lusitania no quadro do seu relacionamento com os tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados.
2. Os princípios constantes do presente Regulamento refletem a visão e os valores da Lusitania, traduzindo o comportamento esperado de todos os seus colaboradores, incluindo os canais de distribuição utilizados e aqueles que, em nome da Lusitania, prestem serviços aos tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados.

Artigo 2.º

Equidade, Diligência e Transparência

A Lusitania deve 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.

Artigo 3.º

Informação e Esclarecimento

1. A Lusitania deve assegurar aos tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, atendendo ao respetivo 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 respetivo 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

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 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.
2. O tomador de seguro, segurado, beneficiário ou terceiro lesado poderá ter acesso à informação que lhe diga respeito, solicitando a sua correção, aditamento ou eliminação, mediante contacto direto ou por escrito dirigido à Lusitania.
3. Os colaboradores estão, ainda, 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 respetivas funções.
4. O dever de sigilo cessa apenas nas situações previstas na lei e mantém-se para além da eventual cessação de funções na Lusitania ou nas entidades que com ela trabalham.

Artigo 5.º

Prevenção e Gestão de Conflitos de Interesses

1. Os colaboradores devem reportar à Lusitania todas as situações que possam gerar conflitos de interesses, abstendo-se de intervir em tais situações.
2. Considera-se existir conflito 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 1º grau, ou ainda sociedades ou outros entes coletivos em que direta ou indiretamente participem.

Artigo 6.º

Gestão de Reclamações

1. Os tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados podem apresentar reclamações através dos meios publicados no sítio da internet da Lusitania.
2. A gestão do processo de reclamação não acarreta qualquer custo ou encargo para o reclamante.

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 Lusitania assegura a qualificação adequada dos seus colaboradores, nomeadamente dos colaboradores 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 9.º
Política Antifraude

1. A Lusitania tem implementada uma política de prevenção, deteção e reporte de práticas de fraude contra os seguros, e prestará aos tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, quando solicitado, a informação genérica que sobre a mesma considerar relevante.
2. A Lusitania pode adotar mecanismos de cooperação com as Congéneres, nomeadamente no seio da Associação Portuguesa de Seguradores, com vista à prevenção, deteção ou reporte de suspeitas de fraude.

Artigo 10.º
Cumprimento da Política de Tratamento

A Lusitania assegura a necessária divulgação e explicitação das regras contidas no presente Regulamento, de modo a garantir o seu cumprimento.

Artigo 11.º
Reporte Interno da Política de Tratamento

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