

POLÍTICA DE TRATAMENTO

ÍNDICE

1	INTRODUÇÃO, ÂMBITO E OBJETIVOS	3
1.1	Introdução e âmbito	3
1.2	Objetivos	3
2	PRINCÍPIOS GERAIS	5
3	METODOLOGIA E PROCESSO	6
3.1	Modelo de Intervenção	6
3.1.1	Gestão de reclamações	6
3.1.2	Regulamento de funcionamento aplicável à gestão de reclamações	7
3.1.3	Princípios de conduta de mercado	7
3.1.4	Código Geral de Conduta	7
3.1.5	Tratamento de Dados Pessoais	7
3.1.6	Política Anti-Fraude	7
3.2	Entidades Reguladoras e deveres de informação, divulgação e reporte	8
4	MONITORIZAÇÃO E REPORTE	9
5	MODELO DE GOVERNO	10
6	CONTROLO DO DOCUMENTO	11

1 INTRODUÇÃO, ÂMBITO E OBJETIVOS

1.1 Introdução e âmbito

O presente documento é aplicável à Santander Totta Seguros – Companhia de Seguros Vida, S.A. doravante designada por “Sociedade ou STS”.

O objetivo desta Política de Tratamento é a definição de uma política de tratamento dos Tomadores de Seguros, Segurados, Beneficiários ou terceiros lesados, no âmbito da atividade seguradora, bem como dos Associados, Contribuintes, Participantes e Beneficiários, no âmbito da atividade de gestão de fundos de pensões, doravante conjuntamente designados por Clientes, competindo à Comissão Executiva ou ao Conselho de Administração da Sociedade a implementação da mesma e a monitorização do respetivo cumprimento.

Os princípios, regras e procedimentos enunciados nesta política devem ser respeitados e cumpridos por todos os Colaboradores ou Representantes da Sociedade no desempenho das suas funções, sendo extensíveis aos diversos canais de distribuição por esta utilizados.

1.2 Objetivos

A presente política tem como principais objetivos:

- Estabelecer os princípios gerais a observar pela Sociedade no seu relacionamento com os clientes;
- Controlar o Processo de Tratamento e resposta das reclamações de clientes;
- Prover que sejam adequadamente cumpridos os deveres de informação e de esclarecimento que impendem sobre a Sociedade e prever que sejam instituídos os mecanismos necessários a assegurar que não são comercializados contratos de seguro ou operações de capitalização com características desajustadas face ao perfil dos respetivos Tomadores de Seguros ou Segurados;
- Promover a intervenção nos processos com impacto na qualidade de serviço através de avaliações de satisfação de clientes, da qualidade de serviço prestada, dos níveis de serviço internos e externos, das reclamações de clientes, das não conformidades e outras que sejam consideradas necessárias, de forma a que sejam efetuadas as respetivas recomendações de melhoria;
- Promover e suportar a instituição de mecanismos para assegurar que não são comercializados pela Sociedade produtos de seguros com características desajustadas face ao perfil e às necessidades dos tomadores de seguros ou segurados, ou constituídos fundos de pensões e contratualizadas adesões coletivas ou individuais com características desajustadas face ao perfil e às necessidades, consoante aplicável, dos respetivos associados, contribuintes ou participantes, incluindo a definição de perfis padronizados para os quais determinado produto, fundo ou adesão seja, em geral, considerado desadequado;

- Assegurar o tratamento dos dados pessoais recolhidos junto dos clientes, em conformidade com os princípios relativos ao tratamento de dados pessoais e demais obrigações aplicáveis, decorrentes do Regulamento (UE) n.º 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho de 27 de abril de 2016 (Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados), e da Lei n.º 58/2019, de 8 de agosto, bem como a indicação do local onde se encontra disponível a política sobre a proteção de dados e a informação sobre os direitos dos titulares neste âmbito.

2 PRINCÍPIOS GERAIS

A presente política foi elaborada tendo por base os seguintes princípios:

- O tratamento equitativo, diligente e transparente, em respeito pelos direitos dos clientes;
- O tratamento adequado das necessidades de informação e de esclarecimento dos clientes, atendendo ao respetivo perfil e à natureza e complexidade da situação;
- O tratamento adequado dos dados pessoais dos clientes;
- A prevenção e a gestão de conflitos de interesse, nomeadamente no âmbito da gestão de reclamações;
- A gestão célere e eficiente dos processos relativos a clientes, designadamente em matéria de sinistros e de reclamações;
- A qualificação adequada dos colaboradores, sobretudo dos que contactam diretamente com os clientes, no sentido de assegurar a qualidade do atendimento, presencial e não presencial;
- A instituição de mecanismos de reporte interno e de monitorização de cumprimento que permitam avaliar a adequação e o cumprimento da presente política, bem como contribuir para assegurar a adequação dos produtos produzidos e respetiva distribuição ao perfil dos clientes e o tratamento adequado dos seus dados pessoais.

3 METODOLOGIA E PROCESSO

A Sociedade deve garantir que são cumpridas as leis, regulamentos internos e externos, assim como padrões éticos e de conduta a que a Sociedade esteja vinculada, em especial no que respeita à relação com os clientes. Para tal é definido o seguinte modelo de intervenção:

3.1 Modelo de Intervenção

Com o objetivo de garantir que as atividades da Sociedade são exercidas em conformidade com os normativos e padrões aplicáveis, é essencial promover o tratamento equitativo, diligente e transparente dos clientes, a eficácia da gestão e controlo das reclamações sem distinção da sua origem, e o cumprimento dos deveres de adequação do produto, de comunicação e divulgação.

3.1.1 Gestão de Reclamações

Os Clientes podem apresentar reclamações à Sociedade ou, em segunda instância, ao respetivo Provedor, nos termos e através dos meios previstos no sítio da Internet da Sociedade (www.santandertottaseguros.pt).

A gestão do processo de reclamação não acarreta qualquer custo ou encargo para o reclamante. A gestão das reclamações é efetuada de forma imparcial e os colaboradores que intervêm na gestão dos processos relativos às reclamações são idóneos e detêm qualificação profissional adequada, não podendo atuar quando em situação de conflito de interesses com a situação em causa.

Os dados relativos à gestão de reclamações são tratados e analisados periodicamente de modo a detetar e a corrigir problemas recorrentes ou sistémicos e a acautelar eventuais riscos legais ou operacionais. São analisadas, em especial, as causas das reclamações recebidas de forma a identificar causas comuns a determinados tipos de reclamações, no sentido de aferir se tais causas são passíveis de melhoria dos processos da Sociedade ou produtos concebidos e comercializados pela mesma, incluindo aqueles que não são diretamente objeto de reclamação, evitando a recorrência das causas de reclamação.

O tratamento da informação visa ainda, especificamente, prevenir riscos de comercialização pela Sociedade de produtos de seguros e de constituição e/ ou comercialização de fundos de pensões e contratualizadas adesões coletivas ou individuais com características desajustadas face ao perfil e às necessidades dos clientes, nomeadamente facilitando a definição de perfis padronizados para os quais determinado produto, fundo ou adesão seja, em geral, considerado desadequado.

3.1.2 Regulamento de funcionamento aplicável à gestão de reclamações

O regulamento de funcionamento aplicável à gestão de reclamações encontra-se disponível para consulta no *site* da Sociedade no campo “Informações relevantes para o cliente”, promovendo a aplicação e cumprimento do teor da presente política.

3.1.3 Princípios de conduta de mercado

A Sociedade aderiu na íntegra ao Código de Conduta na relação com os clientes do Grupo Santander, que aplica e que faz parte das orientações funcionais da Sociedade, divulgado no campo “Informações relevantes para o cliente” do *site* da Sociedade.

3.1.4 Código Geral de Conduta

A Sociedade aderiu ao Código Geral de Conduta do Grupo Santander, documento que reúne os princípios éticos e as normas de conduta que devem reger a atuação de todos os trabalhadores do Grupo Santander, divulgado no campo “Informações relevantes para o cliente” do *site* da Sociedade.

3.1.5 Tratamento de dados pessoais

O tratamento dos dados pessoais recolhidos junto dos clientes é efetuado em conformidade com os princípios relativos ao tratamento de dados pessoais e demais obrigações aplicáveis, decorrentes do Regulamento (UE) n.º 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho de 27 de abril de 2016 (Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados), e da Lei n.º 58/2019, de 8 de agosto.

Os Reclamantes poderão encontrar a política sobre a proteção de dados e a informação sobre os direitos dos titulares neste âmbito no *site* da Sociedade.

3.1.6 Política Anti-Fraude

A Sociedade tem implementada uma política anti-fraude que tem como objetivos a prevenção, deteção e reporte de práticas de fraude contra os seguros e de branqueamento de capitais e financiamento do terrorismo.

Os princípios e procedimentos enunciados na política anti-fraude devem ser respeitados e cumpridos por todos os colaboradores ou representantes da Sociedade no desempenho das suas funções.

3.2 Entidades Reguladoras e deveres de informação, divulgação e reporte

Encontra-se designado o responsável da Divisão de Qualidade e Contencioso como interlocutor privilegiado para efeitos de contactos com as Entidades Reguladoras, no âmbito da gestão de reclamações e de resposta a pedidos de informação ou esclarecimento.

A Sociedade deve garantir que o Provedor divulga as suas recomendações através dos meios previstos nos termos dos requisitos legalmente aplicáveis em cada momento,

São ainda garantidos os seguintes reportes:

- Relatório regular relativo à gestão de reclamações pelas empresas de seguros apresentado anualmente à Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões, doravante designada por "ASF";
- Relatório para efeitos de supervisão comportamental, apresentado anualmente à ASF.

4 MONITORIZAÇÃO E REPORTE

A Divisão de Qualidade e Contencioso, organicamente integrada na Direção de Cumprimento e Conduta, assegurará a monitorização da presente Política de Tratamento bem como o reporte das atividades desenvolvidas e das desconformidades e incidências detetadas, visando, neste domínio, os seguintes objetivos fundamentais.

- Acompanhar e avaliar com caráter sistemático a adequação da Sociedade aos requisitos a que está sujeita no âmbito desta política, bem como a eficácia das medidas e procedimentos adotados no âmbito da correção dos desvios detetados;
- Apoiar as diferentes áreas da Sociedade bem como informar e aconselhar o Conselho de Administração no que respeita às questões levantadas.

Os instrumentos fundamentais disponíveis para a consecução dos mencionados objetivos são os seguintes:

- Comité de Qualidade

Órgão ao qual compete proceder ao seguimento, normalmente em base trimestral, de todas as questões inerentes à Gestão do Processo de Qualidade na Sociedade.

- Plano de Qualidade

Estabelece e prioriza as métricas que devem ser alcançadas no quadro do Sistema de Gestão da Qualidade e as medidas a implementar pelos diferentes departamentos da Sociedade com vista à melhoria dos processos e não recorrência de reclamações.

- Relatório Anual da Gestão de Reclamações

Procede da análise e avaliação da atividade conduzida anualmente pela Divisão de Qualidade e Contencioso no âmbito da gestão e tratamento de reclamações nos distintos planos em que se tiver manifestado, destacando os aspetos mais sensíveis e, sendo o caso, identificando áreas de atuação a desenvolver pela Sociedade.

- Relatório para efeitos de supervisão comportamental

Procede da análise e avaliação da atividade conduzida anualmente pela Direção de Cumprimento e Conduta no âmbito da conduta de mercado nos distintos planos em que se tiver manifestado, destacando os aspetos mais sensíveis e, sendo o caso, identificando áreas de atuação a desenvolver pela Sociedade.

5 MODELO DE GOVERNO

Sem prejuízo de outras que resultem dos normativos aplicáveis ou venham a ser especificamente exigidas às diferentes áreas e órgãos, são estabelecidas as seguintes competências relativas à Divisão de Qualidade e Contencioso:

1. Proceder à implementação e acompanhamento do Sistema de Gestão da Qualidade da Sociedade;
2. Elaborar o Plano de Qualidade anual e propor objetivos específicos de Qualidade;
3. Intervir nos processos com impacto na qualidade de serviço através de avaliações de satisfação de clientes, da qualidade de serviço prestada, dos níveis de serviço internos e externos, das reclamações de clientes, das não conformidades e outras que considere necessárias, efetuando as respetivas recomendações de melhoria, e o seguimento da implementação das mesmas;
4. Controlar o processo de tratamento e resposta das reclamações de clientes;
5. Proceder à deteção de eventuais anomalias no processo de tratamento de reclamações, efetuando os alertas necessários e elaborar proposta de melhorias face às reclamações recebidas;
6. Proceder ao Controlo Interno de Qualidade das principais áreas da Sociedade através da análise de indicadores existentes e/ou a desenvolver e dinamização de projetos de melhoria de qualidade;
7. Organizar e dinamizar os Comitês de Qualidade;
8. Apoiar e acompanhar ações, de auditoria externa e interna de Qualidade;
9. Divulgar resultados e efetuar/acompanhar as correções relativas às não conformidades;
10. Assumir a avaliação e resposta jurídicas às reclamações e pretensões dos clientes fazendo a ligação com a assessoria jurídica e restantes interlocutores na área jurídica;
11. Assegurar o registo diário das reclamações, incidências e pedidos de esclarecimentos;
12. Recolher e apurar os elementos necessários para verificar a veracidade dos factos relatados nos casos analisados;
13. Elaborar uma proposta de solução e resposta para a reclamação e/ou pedido em causa.

6 CONTROLO DO DOCUMENTO

Responsabilidade

Departamento
Divisão de Qualidade e Contencioso

Validação / Aprovação

Validação / Aprovação	Departamento	Data
Validação	Comité de Compliance	24/06/2016
Aprovação	Conselho de Administração	30/06/2016
Aprovação	Conselho de Administração	14/09/2017
Aprovação	Comissão Executiva por delegação outorgada pelo Conselho de Administração em 15/10/18	8/11/2018
Aprovação	Conselho de Administração	28/11/2019
Aprovação	Conselho de Administração	28/10/2020
Aprovação	Conselho de Administração	16/12/2021
Aprovação	Conselho de Administração	20/12/2022

Histórico da versão

Versão	Data	Requisitante da alteração	Descrição da alteração
1.0	30/06/2016	Conselho de Administração	Versão Inicial
2.0	14/09/2017	Departamento de Qualidade e Compliance	Revisão Anual 2017
3.0	8/11/2018	Departamento de Qualidade e Compliance	Revisão Anual 2018
4.0	28/11/2019	Divisão de Qualidade e Contencioso	Revisão Anual 2019
5.0	28/10/2020	Divisão de Qualidade e Contencioso	Revisão Anual 2020
6.0	16/12/2021	Divisão de Qualidade e Contencioso	Revisão Anual 2021
7.0	20/12/2022	Divisão de Qualidade e Contencioso	Revisão Anual 2022 à luz Norma Regulamentar n.º 7/2022, de 7 de junho, emitida pela ASF