

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.

À luz dos objetivos acima definidos, a Sociedade institui os mecanismos necessários para monitorizar, conjuntamente com o seu distribuidor (agente de seguros), a comercialização dos seus produtos, no seu sentido de acompanhar a respetiva distribuição, a qual deve ser efetuada em conformidade com as características do perfil dos clientes, bem como com as suas necessidades. Tais mecanismos incluem, entre outros, a partilha regular de informação e análise da mesma, incluindo as *causas das reclamações*, bem como eventuais *vendas de*

produtos de seguros fora da recomendação resultante do modelo de comercialização adotado pelo distribuidor (agente de seguros).

No que respeita às *causas das reclamações*, a informação partilhada pelo distribuidor é objeto de análise regular num fórum competente, sem prejuízo do acompanhamento regular na STS desses dados, nomeadamente no Comité de Qualidade da STS, sem prejuízo da intervenção de outros órgãos competentes na referida análise, sempre que tal se justifique.

Com uma periodicidade no mínimo anual, a STS analisa os dados recebidos do distribuidor relativos a *vendas de produtos de seguros fora da recomendação*, avaliando a eventual necessidade de atualização do mercado alvo dos produtos a comercializar no futuro. Essa análise e avaliação é acompanhada no Comité de Produtos da STS, sem prejuízo de intervenção de outros órgãos competentes, sempre que tal se justifique.

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. Mediante pedido do cliente, este regulamento pode igualmente ser enviado por correio eletrónico, ou obtido em suporte papel, gratuitamente, na Sociedade ou em qualquer balcão do Banco Santander Totta, agente/distribuidor dos seguros da STS.

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;
- Reporte regular referente a informação de natureza comportamental, a apresentar trimestralmente 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 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.

- 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.

- Reporte regular referente a informação de natureza comportamental

A apresentar trimestralmente à ASF, contendo diversos elementos de índole estatística, relativos aos produtos da Sociedade, sinistros ocorridos, gestão das reclamações, entre outros aspetos.

5 MODELO DE GOVERNO

A presente Política é revista com a periodicidade mínima que decorra da lei em cada momento, sendo aprovada em Conselho de Administração.

Sem prejuízo de outras que resultem dos normativos aplicáveis ou venham a ser especificamente exigidas às diferentes áreas e órgãos, a Divisão de Qualidade e Contencioso assegura as seguintes atribuições:

1. Intervir nos processos com impacto na qualidade de serviço através de avaliações de satisfação de clientes (se e quando aplicáveis), 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;
2. Controlar o processo de tratamento e resposta das reclamações de clientes;
3. 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;
4. 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;
5. Organizar e dinamizar os Comitês de Qualidade;
6. Divulgar resultados e efetuar/acompanhar as correções relativas às não conformidades;
7. Assumir a avaliação e resposta às reclamações e pretensões dos clientes fazendo a ligação com os interlocutores na área jurídica, sempre que necessário;
8. Assegurar o registo diário das reclamações e pedidos de esclarecimentos;
9. Recolher e apurar os elementos necessários para verificar a veracidade dos factos relatados nos casos analisados;
10. Elaborar uma proposta de solução e resposta para a reclamação e/ou pedido de esclarecimento 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
Aprovação	Conselho de Administração	12/01/2024

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 e adaptação à luz Norma

			Regulamentar n.º 7/2022, de 7 de junho, emitida pela ASF
8.0	12/01/2024	Divisão de Qualidade e Contencioso	Revisão – ajustamento à luz do artigo 5º da Norma Regulamentar n.º 7/2022, de 7 de junho, da ASF e atualização da redação da Política em virtude das alterações a esta Norma decorrentes das Normas Regulamentares nº 9/2022-R, de 2 de novembro, e nº 4-2023-R, de 11 de Julho
9.0	21/03/2024	Divisão de Qualidade e Contencioso	Revisão – clarificação à luz da Norma Regulamentar n.º 7/2022, de 7 de junho, da ASF e atualização da redação da Política relativamente à descontinuidade do Plano de Qualidade