Março 2023

POLÍTICA DE TRATAMENTO DE CLIENTES

BPI VIDA E PENSÕES – COMPANHIA DE SEGUROS S.A.

BPI VIDA E PENSÕES Grupo CaixaBank

ÍNDICE

1. Introdução 3
2. Objeto e âmbito de aplicação 3
3. Enquadramento legal e regulatório 4
4. Princípios Gerais 4
5. Função autónoma de Gestão de reclamações 5
6. Aprovação e revisão da política 5
7. Anexo | Regulamento da Política de Tratamento de Clientes 6

1. Introdução

A BPI Vida e Pensões - Companhia de Seguros, S.A. (adiante designada BPI Vida e Pensões) está presente no mercado segurador, comercializando Seguros de Vida Financeiros e Seguros de Vida Risco, e no mercado de Fundos de Pensões, onde oferece serviços de gestão financeira, atuarial e administrativa.
A distribuição de todos os produtos de Seguros de Vida é efetuada através do Banco BPI, atualmente o único mediador de seguros da BPI Vida e Pensões, sendo o acompanhamento e relacionamento com os Clientes de Seguros (Tomadores de Seguros, Segurados, Beneficiários e Terceiros Lesados) efetuado por este mediador.
No que concerne os Fundos de Pensões, a distribuição é efetuada diretamente pela BPI Vida e Pensões, não existindo mediação de uma terceira entidade, pelo que o acompanhamento e relacionamento com os Clientes de Fundos de Pensões (associados, contribuintes, participantes e beneficiários) fica na esfera de atuação da Companhia.

2. Objeto e âmbito de aplicação

O presente documento tem por objetivo estabelecer uma Política de Tratamento de Clientes que engloba:

- a Política de Tratamento dos tomadores de seguro, segurados, beneficiários e terceiros lesados da BPI Vida e Pensões, dando cumprimento à obrigação legal, nos termos estabelecidos pelo art.º 154.º do regime jurídico de acesso e exercício da atividade seguradora e resseguradora (RJASR) e pelos Artigos 4.º e 5.º da Norma Regulamentar da Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões nº 7/2022-R, de 30 de junho de 2022, relativa a Conduta de mercado e tratamento de reclamações pela Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões;
- a Política de tratamento dos associados, contribuintes, participantes e beneficiários de fundos de pensões, nos termos do art.º 147.º do regime jurídico da constituição e do funcionamento dos fundos de pensões e das entidades gestoras de fundos de pensões (RJFP).

A presente política é aplicável a todos os Colaboradores, membros dos Órgãos Sociais e a todas as entidades que intervenham no processo comercial da BPI Vida e Pensões – Companhia de Seguros, S.A.

3. Enquadramento legal e regulatório

- Regime jurídico de acesso e exercício da atividade seguradora e resseguradora, aprovado pela Lei n.º 147/2015 de 9 de setembro (Artigos 154.º e 157.º).
- Regime jurídico da constituição e do funcionamento dos fundos de pensões e das entidades gestoras de fundos de pensões, aprovado pela Lei n.º 27/2020 de 23 de julho (Artigos 147.º e 148.º)
- Norma Regulamentar da Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões nº 7/2022-R, de 30 de junho de 2022, relativa a Conduta de mercado e tratamento de reclamações pela Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões.

4. Princípios Gerais

A BPI Vida e Pensões procura distinguir-se por princípios éticos e padrões de elevada qualidade, prestando um serviço de excelência a todos os seus Clientes. Neste contexto, disponibiliza um serviço destinado a receber e analisar todas as reclamações ou queixas, a prestar esclarecimentos e a resolver eventuais conflitos que possam surgir no âmbito da sua relação com os Clientes, e que permite, simultaneamente, identificar oportunidades de melhoria em termos de processos e dos produtos e serviços oferecidos.
A presente política estabelece os princípios pelos quais a BPI Vida e Pensões se rege no desenvolvimento da sua atividade e na sua relação com os Clientes, sublinhando-se os seguintes:

- Atuar de acordo com os princípios definidos no Código de Ética e de Conduta.
- Assegurar o desenvolvimento e comercialização de produtos ajustados ao perfil de risco dos Clientes, conforme a Política de Governação de Produto e Distribuição.
- Integridade na prestação dos serviços e no relacionamento com os Clientes, através de um tratamento equitativo, diligente e transparente dos Clientes.
- Prestação de informação clara, atual, transparente e completa, não suscetível de induzir em erro, e esclarecimento adequado à tomada de decisão fundamentada, tendo em conta o perfil de risco do Cliente.
- Assegurar a gestão célere e eficiente dos processos de gestão de sinistro e gestão de reclamações.
- Assegurar que os processos de reclamações e queixas serão analisados por pessoas especializadas, com qualificação profissional adequada, no tratamento e gestão das reclamações e queixas.
- Prevenção e gestão de situações de conflitos de interesses, designadamente no âmbito da gestão de reclamações.
- Assegurar a confidencialidade dos dados e garantir os mecanismos de segurança da informação adequados.
- Implementar e cumprir com as exigências previstas na Política de Antifraude.
- Promover a qualificação adequada dos Colaboradores, em especial os que contactem diretamente com os tomadores de seguros, segurados, beneficiários e terceiros lesados e associados, contribuintes, participantes e beneficiários.

- Implementar e cumprir com as exigências previstas na Política de Idoneidade e Qualificação Adequada.

5. Função Autónoma de Gestão de Reclamações

Para efeitos do artigo 6.º, n.º 1 da Norma Regulamentar n.º 7/2022-R da ASF, é instituída como função autónoma responsável pela gestão dos processos relativos às reclamações e queixas que sejam apresentadas pelos tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados e associados, contribuintes, participantes e beneficiários, que atua como ponto centralizado de controlo da gestão de reclamações e que assegura aos reclamantes total acessibilidade a Área de Desenvolvimento de Negócio e Qualidade.

O Interessado será sempre informado da decisão tomada quanto à reclamação ou queixa em função do resultado da análise efetuada.

6. Aprovação e revisão da Política

A presente Política foi aprovada pelo Conselho de Administração da BPI Vida e Pensões. A Área de Desenvolvimento de Negócio e Qualidade, como responsável pela Política, procede a uma revisão do conteúdo do presente documento com uma periocidade, no mínimo, trianual. Adicionalmente, o conteúdo da Política deve ser revisto, e se for caso disso, atualizado, sempre que as circunstâncias assim o exijam, considerando, designadamente, as eventuais alterações na legislação e/ou regulamentação relevantes.

7. Anexo | Regulamento da Política de Tratamento de Clientes

Artigo 1º
OBJETO

1. O Regulamento da Política de Tratamento de Clientes, tem por objeto estabelecer os princípios, as normas e os procedimentos que devem ser observados no quadro do relacionamento da BPI Vida e Pensões com os tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados e associados, contribuintes, participantes e beneficiários

2. O presente Regulamento faz parte integrante da Política de Tratamento de Clientes.

Artigo 2º
ÂMBITO

1. O presente Regulamento é aplicável a todos os colaboradores da BPI Vida e Pensões, bem como aos colaboradores dos canais de distribuição utilizados e os de todos aqueles que, em nome da BPI Vida e Pensões, prestem serviços aos tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados e associados, contribuintes, participantes e beneficiários.

2. Para efeito do disposto no número anterior, no que respeita aos colaboradores dos canais de distribuição utilizados e os de todos aqueles que, em nome da BPI Vida e Pensões, prestem serviços aos tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, e associados, contribuintes, participantes e beneficiários, a BPI Vida e Pensões articula com as respetivas entidades que prestam estes serviços, a aplicação formal do presente Regulamento aos respetivos colaboradores abrangidos.

Artigo 3º
EQUIDADE, DILIGÊNCIA E TRANSPARÊNCIA

1. Os colaboradores devem contribuir para que seja assegurado a todos os tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados e associados, contribuintes, participantes e beneficiários, um tratamento equitativo, diligente e transparente.

2. O cumprimento do disposto no número anterior deverá ser efetuado em articulação com as normas aplicáveis do Código de Ética e de Conduta da BPI Vida e Pensões cujo conteúdo é de conhecimento obrigatório de todos os colaboradores.

Artigo 4º
AJUSTAMENTO AO PERFIL DO CLIENTE

1. A BPI Vida e Pensões tem instituídos os mecanismos necessários para assegurar que não são por si comercializados produtos de seguros com características desajustadas face ao perfil e às necessidades dos respetivos tomadores de seguros ou segurados.

2. A BPI Vida e Pensões tem instituídos mecanismos necessários para assegurar que não são por si 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.

Artigo 5º
INFORMAÇÃO E ESCLARECIMENTO

1. Os colaboradores devem, no exercício das suas funções, assegurar aos tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados e associados, contribuintes, participantes e beneficiários, 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, assegurando-se que não são comercializados produtos com caraterísticas desajustadas face ao perfil e necessidades transmitidas pelo Cliente.

2. Toda a documentação legal e informação comercial sobre os produtos encontra-se disponível na Intranet, para uma correta informação e esclarecimento dos clientes. No site público é também disponibilizada informação legal de suporte à venda e material publicitário, pelo que lhe são também aplicáveis as exigências do presente artigo.

Artigo 6º
DADOS PESSOAIS

1. O tratamento, efetuado com ou sem meios automatizados, dos dados pessoais dos tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados e associados, contribuintes, participantes e beneficiários, deve ser efetuado em estrita observância da Política de Privacidade da BPI Vida e Pensões, bem como das normas legais aplicáveis, designadamente o Regulamento (UE) nº 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho de 27 de abril de 2016 (Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados), e da Lei nº 58/2019, de 8 de agosto, e das regras de segurança, de carácter técnico e organizativo, adequadas ao risco que o tratamento dos dados apresenta.

2. Os tomadores de seguro, segurados, beneficiários e terceiros lesados e associados, contribuintes, participantes e beneficiários, podem exercer o seu direito de acesso à informação que lhe diga respeito, e solicitar a sua correção, aditamento ou eliminação.

3. No desempenho das suas funções todos os colaboradores e membros dos órgãos sociais encontram-se vinculados ao princípio de sigilo estipulado no Código de Ética e de Conduta da BPI Vida e Pensões.

Artigo 7º

PREVENÇÃO E GESTÃO DE CONFLITOS DE INTERESSE

1. Os colaboradores devem revelar à BPI Vida e Pensões 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 com uma participação no capital social superior a 20%.

Artigo 8º

GESTÃO DE RECLAMAÇÕES

1. Está definido e implementado um processo para a gestão de reclamações e está designada a função autónoma de gestão de reclamações com o objetivo de assegurar uma análise justa e imparcial das reclamações.

2.Os colaboradores que intervêm nos processos de gestão de reclamações são idóneos, têm qualificação profissional adequada e desempenham as suas funções ou tarefas com rigor e qualidade.

3. A gestão dos processos relativos a clientes, designadamente em matéria de sinistros ou pagamento de benefícios ou de reclamações, deve ser célere e eficiente, e deve cumprir com os prazos legalmente estabelecidos.

4. Os clientes podem apresentar queixas ou reclamações à BPI Vida e Pensões, ao Provedor do Cliente ou à Autoridade de Supervisão de Fundos de Pensões (ASF), através dos meios e canais previstos no site da Companhia. Todas as reclamações e queixas são objeto de registo, sendo mantido um arquivo dos processos pelo prazo mínimo de cinco anos.

5. A gestão do processo de reclamação não acarreta qualquer custo ou encargo para o reclamante.

Artigo 9º
QUALIFICAÇÃO ADEQUADA

1. A BPI Vida e Pensões 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 e competência do atendimento, presencial e não presencial.

2. Todos os colaboradores que contactam diretamente com os tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, devem possuir a qualificação adequada de acordo com os requisitos previstos na Política de Idoneidade e Qualificação Adequada e obter a aprovação em cursos sobre seguros adequados às caraterísticas da atividade de distribuição que desenvolvam, reconhecidos pela ASF.

3. A BPI Vida e Pensões comercializa os seus produtos de seguros de Vida através das redes do seu mediador - Banco BPI. Desta forma, deve assegurar que os colaboradores desta instituição têm a qualificação adequada específica da atividade que desenvolvem, e que lhes é assegurada periodicamente formação profissional contínua quer sobre o formato de e-learning quer presencial.

Artigo 10º
POLÍTICA ANTI-FRAUDE

1. A Companhia tem implementada uma política de prevenção, deteção e reporte de práticas de fraude no âmbito da sua atividade, e prestará aos tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, quando solicitado, a informação genérica que sobre a mesma considerar relevante.

2. A Companhia pode adotar mecanismos de cooperação com outras Empresas de Seguros, nomeadamente no seio da Associação Portuguesa de Seguradores, com vista à prevenção, deteção ou reporte de suspeitas de fraude.

Artigo 11º
CUMPRIMENTO DA POLÍTICA DE TRATAMENTO

1. O Conselho de Administração é o órgão responsável por supervisionar a implementação da Política e do presente Regulamento que dela faz parte integrante.

2. De forma a aferir sobre o cumprimento da política de tratamento pelos colaboradores, designadamente os que contactam diretamente com os Clientes, a BPI Vida e Pensões assegura a necessária comunicação, explicitação e monitorização das regras contidas na Política e no presente Regulamento, que se encontra permanentemente disponível e acessível. Este documento é ainda disponibilizado ao público no sítio da internet e, sempre que solicitado, entregue em papel ou suporte duradouro.

Artigo 12º
REPORTE INTERNO DA POLÍTICA DE TRATAMENTO

A BPI Vida e Pensões, através do sistema de gestão do risco e controlo interno, assegura os mecanismos de reporte e monitorização do cumprimento da política de tratamento.

BPI

VIDA E PENSÕES

Grupo CaixaBank