

POLÍTICA DE TRATAMENTO DOS TOMADORES DE SEGUROS, SEGURADOS, BENEFICIÁRIOS OU TERCEIROS LESADOS

Artigo 1.º

ÂMBITO

O presente documento consagra, os princípios adotados pela Filife Castro - Mediação de Seguros, Lda no relacionamento com os tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados.

Os princípios constantes neste documento refletem a visão e os valores da Filife Castro - Mediação de Seguros, Lda traduzindo o comportamento esperado de todos os seus colaboradores e de todos aqueles que, em nome da Filife Castro - Mediação de Seguros, Lda, prestem serviços aos tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados.

A Filife Castro - Mediação de Seguros, Lda divulgará o presente documento com vista ao respeito pelos princípios nele consagrados.

Artigo 2.º

EQUIDADE, DILIGÊNCIA E TRANSPARÊNCIA

Todos os colaboradores da Filife Castro - Mediação de Seguros, Lda devem contribuir para que seja garantido um tratamento equitativo, diligente e transparente a todos os tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, em respeito pelos seus direitos.

Os colaboradores devem ainda desenvolver a sua atividade no respeito dos princípios fundamentais consagrados no Código de Conduta em vigor na empresa.

Artigo 3.º

INFORMAÇÃO E ESCLARECIMENTO

No exercício das suas funções os colaboradores devem assegurar a prestação das informações legalmente previstas e o esclarecimento adequado à tomada de uma decisão fundamentada atendendo à natureza e complexidade da situação e ao respetivo perfil dos tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados.

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.

Artigo 4.º

PRÁTICAS COMERCIAIS ÉTICAS E RESPONSÁVEIS

A Filipe Castro - Mediação de Seguros, Lda instituiu vários mecanismos internos para assegurar que os seus colaboradores atuam de forma profissional e responsável no aconselhamento e recomendações prestadas para evitar que não são comercializados produtos de seguros ou operações de capitalização com características desajustadas ao perfil e às necessidades dos respetivos tomadores de seguros ou segurados.

Artigo 5.º

GESTÃO DE RECLAMAÇÕES

Os tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados podem apresentar reclamações à Filipe Castro - Mediação de Seguros, Lda, nos termos e através dos meios previstos na Política de Gestão de Reclamações.

Artigo 6.º

TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS

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.

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, junto das lojas da Filipe Castro - Mediação de Seguros, Lda.

Acresce ainda que os colaboradores da Filipe Castro - Mediação de Seguros, Lda, estão obrigados a guardar segredo profissional sobre todos os factos e/ ou informações respeitantes aos dados dos tomadores de seguro, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, de que tomem conhecimento no desempenho das respetivas funções.

O dever de segredo profissional cessa apenas nas situações previstas na lei e mantém-se para além da eventual cessação de funções na Filipe Castro - Mediação de Seguros, Lda.

Artigo 7.º

GESTÃO DE CONFLITOS DE INTERESSE

Os colaboradores devem revelar à Filipe Castro - Mediação de Seguros, Lda todas as situações que possam gerar conflitos de interesses, abstendo-se de intervir em tais situações.

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 grau, ou ainda sociedades ou outros entes coletivos em que direta ou indiretamente participem.

Artigo 8.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 9.º

QUALIFICAÇÃO ADEQUADA

A Filipe Castro - Mediação de Seguros, Lda 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.

Filipe Castro
Mediação de Seguros, Lda.
A Gerência

Vila Nova de Gaia, 28/02/2022