



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

1. Objeto

1. O presente documento prevê a política de tratamento dos tomadores de seguros, segurados, beneficiários e terceiros Lesados (“Política”) da Caixa Geral de Depósitos, S.A. (“Caixa”), definindo os princípios adotados pela Caixa no quadro do seu relacionamento com os tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados.
2. A presente Política é definida e divulgada pela Caixa na qualidade de agente de seguros dos ramos vida e não vida, conforme inscrição junto da Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões sob o n.º 419501357.
3. Os princípios, regras e procedimentos adotados no quadro do relacionamento da CGD com os tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados previstos nesta Política são assegurados transversalmente na atividade de distribuição de seguros, independentemente dos canais de distribuição que sejam utilizados pela Caixa

2. Tratamento equitativo, diligente e transparente

1. A Caixa assegura o tratamento equitativo, diligente e transparente no seu relacionamento com os tomadores de seguros, segurados, beneficiários e terceiros lesados, atuando:
 - i. De modo imparcial e equivalente, de modo a assegurar igualdade de tratamento;
 - ii. De forma profissional, com diligência e responsabilidade, de modo a assegurar respeito pelos legítimos interesses dos tomadores de seguros, segurados, beneficiários e terceiros lesados, e a prestar um serviço rigoroso e com qualidade;
 - iii. De forma verdadeira, clara e objetiva, de modo a assegurar transparência.

3. Tratamento adequado das necessidades de informação e de esclarecimento

1. A Caixa assegura o tratamento adequado das necessidades de informação e de esclarecimento dos tomadores de seguros, segurados, beneficiários e terceiros lesados, atendendo ao respetivo perfil e à natureza e complexidade da situação.
2. Para o efeito referido no número anterior, a Caixa:
 - i. Presta informação nos termos fixados por lei e respetiva regulamentação;
 - ii. Presta informação com clareza, exatidão e de forma compreensível e não enganosa;
 - iii. Presta informação e esclarecimentos corretos e pormenorizados sobre o contrato de seguro, de modo a permitir a tomada de decisões informadas, fundamentadas, conscientes e esclarecidas.

4. Comercialização ajustada

1. A Caixa assegura a instituição dos mecanismos necessários de modo a que não sejam comercializados contratos de seguros com características desajustadas face ao perfil e às necessidades dos tomadores de seguros ou segurados.
2. Para o efeito referido no número anterior, a Caixa solicita informações sobre os conhecimentos, experiência e necessidades do tomador de seguro ou do segurado relevantes para o tipo específico de produto ou serviço oferecido ou solicitado.

5. 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 caráter técnico e organizativo, adequadas ao risco que o tratamento dos dados apresenta, conforme previsto na Política de Tratamento de Dados Pessoais e na Política de Privacidade e Proteção de Dados Pessoais, publicado na página oficial da CGD

<https://www.cgd.pt/Ajuda/Documents/Politica-Privacidade-ProtECAo-Dados.pdf>

Quaisquer dados pessoais recolhidos, conservados e tratados ao abrigo da presente Política e demais legislação aplicável, nomeadamente, o RJDS e qualquer Norma Regulamentar emitida pela Autoridade dos Seguros e Fundos de Pensões ao abrigo das suas competências, estão sujeitos à legislação relativa à proteção de dados pessoais, nomeadamente, ao Regulamento Geral de Proteção de Dados e à Lei n.º 58/2021, de 8 de Agosto.

6. Prevenção e Gestão de Conflitos de Interesse

1. A Caixa assegura a prevenção e a gestão de conflitos de interesses, incluindo no âmbito da gestão de reclamações, observando o cumprimento das obrigações legais, regulamentares e de conduta aplicáveis.
2. Para os efeitos referidos no número anterior, os Colaboradores da Caixa evitam situações suscetíveis de originar conflitos de interesses, estando adstritos, entre outros, ao dever de respeitar a independência entre os interesses da Caixa ou os seus interesses pessoais e os dos tomadores de seguros, segurados, beneficiários e terceiros lesados, bem como os interesses destas pessoas entre si.
3. A Caixa tem uma política de gestão de Prevenção e Gestão de Conflitos de Interesses que comunica de forma eficaz a todos os seus Colaboradores, estando permanente disponível e acessível em meio de divulgação interno da Caixa.

7. Gestão célere e eficiente dos processos

1. A Caixa assegura uma gestão célere e eficiente dos processos relativos a tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, incluindo em matéria de sinistros e de reclamações.
2. A Caixa assegura que todas as reclamações recebidas serão imediatamente encaminhadas e objeto de apreciação, decisão e comunicação no mais curto prazo possível.
3. Em cumprimento do disposto na lei, a Caixa tem uma política de gestão de reclamações dos tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados que comunica de forma eficaz a todos os seus Colaboradores, estando permanente disponível e acessível em meio de divulgação interno da Caixa.

8. Qualificação adequada dos colaboradores

A Caixa assegura a qualificação adequada dos seus Colaboradores, em especial os que contactam diretamente com os tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, de modo a assegurar a qualidade do atendimento, presencial e não presencial.

9. Divulgação da Política

1. A presente Política é comunicada de forma eficaz a toda a estrutura da Caixa e encontra-se permanentemente disponível e acessível em meio de divulgação interno a todos os Colaboradores.
2. A presente Política é disponibilizada ao público em geral através do sítio de internet da Caixa, disponível em <https://www.cgd.pt/>, podendo ainda, sempre que solicitado, ser entregue ou enviada em papel ou outro suporte duradouro.