



---

## POLÍTICA DE COMERCIALIZAÇÃO DE SEGUROS

Comercial

Agosto 2021

# Índice

1. Âmbito	3
2. Enquadramento	3
3. Política de concessão, aprovação e distribuição de produtos de seguros	3
4. Deveres de Informação	5
5. Formação	7
6. Práticas Remuneratórias	7
7. Gestão de Sinistros	8
8. Política de Gestão de Reclamações	8
9. Gestão de Conflito de Interesses e Código de Conduta	9
10. Arquivo	10
11. Reportes	10
12. Documentação de suporte	10

## 1. Âmbito

A presente Política é aplicável aos colaboradores da Caixa Económica da Misericórdia de Angra do Heroísmo, Caixa Económica Bancária, S.A., em cumprimento do disposto na Lei 7/2019, de 16 de janeiro e normas regulamentares da Autoridade de Supervisão de Seguros (ASF) emanadas neste âmbito, encontrando-se acessível na plataforma Intranet.

## 2. Enquadramento

A presente Política visa estabelecer as medidas adequadas, a que se encontra adstrita a CEMAH à luz da regulamentação aplicável, na qualidade de mediador de seguros, e incorpora Política de Distribuição de Seguros, Política de Tratamento de Tomadores de Seguros Segurados, Beneficiários e Terceiros Lesados, bem como a Política de Gestão de Reclamações dos Tomadores de Seguros, Segurados, Beneficiários e Terceiros Lesados.

A presente política é alvo de divulgação interna através da Intranet, e respetiva divulgação e disponibilização através do sítio da internet;

A presente política é alvo de aprovação e monitorização periódica, em conformidade com os regulamentos e manuais de boas práticas da CEMAH.

## 3. Política de concessão, aprovação e distribuição de produtos de seguros

Relativamente à Política de Distribuição de Seguros:

A presente política visa estabelecer medidas adequadas acerca da informação pertinente sobre os produtos a propor aos clientes da CEMAH e compreender as características e o mercado-alvo identificado de cada produto, sendo que, neste tocante, cumpre à CEMAH assegurar que qualquer estratégia de distribuição específica definida ou aplicada está em conformidade com a estratégia de distribuição estabelecida e o mercado-alvo identificado pelo produtor.

Relativamente à estratégia de distribuição de seguros, a CEMAH tem como princípios basilares garantir que os mecanismos de distribuição dos produtos adotados têm como objetivo prevenir e minimizar os prejuízos para os clientes, assegurando que os seus objetivos, interesses e características são devidamente tidos em conta, e que a distribuição é efetuada de acordo com uma gestão adequada dos conflitos de interesses.

O produtor de seguros garante a correta comunicação junto da CEMAH dos Produtos a

Comercializar, com o intuito de adequar e acompanhar os produtos que são disponibilizados aos clientes, competindo à CEMAH:

- a. A comercialização dos produtos disponibilizados pelo produtor dos seguros, é efetuada pela CEMAH através da sua Rede Comercial (Balcões), em cumprimento com os respetivos princípios, regras, e procedimentos no quadro do respetivo relacionamento com os tomadores dos seguros, segurados, beneficiários e terceiros lesados;
- b. Através da plataforma existente para Comercialização dos Produtos disponibilizados pelo produtor, é disponibilizada e facultada ao produtor a informação relevante sobre as vendas, incluindo, se relevante, informação sobre as revisões periódicas dos mecanismos de distribuição dos produtos, a fim de apoiar as revisões de produtos efetuadas pelo respetivo produtor;
- c. Informar o produtor e, se for caso disso, alterar a estratégia de distribuição para o produto em causa, caso tome conhecimento de que o produto não se coaduna com os interesses, os objetivos e as características do mercado-alvo identificado, ou da existência de outras circunstâncias relacionadas com o produto suscetíveis de prejudicar o cliente;
- d. Informar sobre riscos a cobrir e das suas particularidades;
- e. Informar sobre alterações aos riscos já cobertos de que tenha conhecimento e que possam influir nas condições do contrato;
- f. Informar sobre todos os factos de que tenha conhecimento e que possam influir na regularização de sinistros;
- g. Solicitar ao cliente informação relativa (i) aos seus conhecimentos e experiência em matéria de investimento relevantes para o tipo específico de produto ou serviço em questão; (ii) a sua situação financeira, designadamente a capacidade para suportar perdas e (iii) aos seus objetivos de investimento, designadamente o seu nível de tolerância ao risco.

Relativamente à Política de Tratamento de Seguros:

- a) O presente documento define e aprova os princípios adotados pela CEMAH na qualidade em que atua no quadro do respetivo relacionamento com os tomadores de seguros, segurados, beneficiários, ou terceiros lesados;
- b) A CEMAH garante o tratamento equitativo, diligente e transparente dos tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados;
- c) É assegurado o tratamento adequado das necessidades de informação e de esclarecimento dos tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, atendendo ao respetivo perfil e à natureza e complexidade da situação;

- d) A CEMAH adota os mecanismos necessários para assegurar que não são comercializados contratos de seguros ou operações de capitalização com características desajustadas face ao perfil e às necessidades dos respetivos tomadores de seguros ou segurados;
- e) É assegurado o tratamento equitativo e transparente dos dados pessoais recolhidos junto dos tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, em conformidade com o estabelecido no Regulamento (UE) n.º 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho de 27 de abril de 2016, relativo à proteção das pessoas singulares no que diz respeito ao tratamento de dados pessoais e à livre circulação desses dados e que revoga a Diretiva 95/46/CE (Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados);
- f) São definidos mecanismos relativos à prevenção e a gestão de conflitos de interesse, designadamente no âmbito da gestão de reclamações e em conformidade com restantes manuais existentes na instituição sobre esta matéria;
- g) Define-se os procedimentos relativos à gestão célere e eficiente dos processos relativos a tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, designadamente em matéria de sinistros e de reclamações.

Relativamente à Política de Gestão de Reclamações:

- a. O presente documento define e aprova a Política de Gestão de Reclamações dos Tomadores de Seguros, Segurados, Beneficiários ou Terceiros Lesados, bem como pela implementação adequada da mesma e respetiva monitorização do respetivo cumprimento;
- b. A presente política é publicada de forma permanente à estrutura da CEMAH através da Intranet;
- c. Define-se o modelo organizacional adotado, requisitos mínimos, forma de apresentação, forma acompanhamento, prazos, manutenção de sistemas adequados, informação e documentação, deveres de colaboração, relativamente à gestão de reclamações e respetivos procedimentos;

## 4. Deveres de Informação

### 4. 1. Deveres de informação para com os clientes

Sem prejuízo dos demais deveres de informação previstos na Lei, a CEMAH assegura a informação ao cliente, com a devida antecedência em relação à celebração de qualquer contrato de seguro inicial pelas vias previstas na Lei sobre e em conformidade com a informação disponibilizada pelo produtor de seguros, pelo menos:

- a) Da sua identidade e endereço;
- b) Do número e da data da inscrição no registo e dos meios para verificar se foi efetivamente registado;
- c) De qualquer participação qualificada que detenha numa determinada empresa de seguros;
- d) De qualquer participação qualificada no capital do mediador de seguros detida por uma determinada empresa de seguros ou pela empresa mãe de uma determinada empresa de seguros;
- e) Se está ou não autorizado a receber prémios para serem entregues à empresa de seguros;
- f) Se a sua intervenção se esgota com a celebração do contrato de seguro ou se a sua intervenção envolve a prestação de assistência ao longo do período de vigência do contrato de seguro;
- g) A natureza da remuneração recebida em relação ao contrato de seguro;
- h) Se, em relação ao contrato de seguro, é remunerada: i) através de pagamento direto pelo cliente a título de honorários; com parte do prémio de seguro a título de comissão; iii) com base nouro tipo de remuneração, incluindo qualquer vantagem económica concedida em conexão com o contrato de seguro; iv) com base na combinação de qualquer dos tipos de remuneração especificados nas subalíneas anteriores;
- i) Se o cliente tiver de pagar honorários, do montante dos honorários ou, caso tal não seja possível, do método de cálculo dos honorários;
- j) Do direito de o cliente solicitar informação sobre o montante da remuneração que o mediador de seguros receberá pela prestação do serviço de distribuição e, em conformidade, fornecer-lhe, a seu pedido, tal informação;
- k) Se o cliente tiver de fazer pagamentos ao abrigo do contrato de seguro após a sua celebração, distintos dos prémios regulares e dos pagamentos calendarizados, da natureza e do montante de cada um desses pagamentos;
- l) No que se refere ao contrato proposto, o nome das empresas de seguros ou mediadores de seguros que intervêm no mesmo, bem como do regime de responsabilidade solidária.

#### 4. 2. Deveres de informação para com a ASF

Correspondem a deveres da CEMAH para com a ASF:

- a) Prestar, nos prazos fixados, todos os esclarecimentos e informações e entregar os documentos previstos no regime em vigor ou solicitados pela ASF;
- b) Informar de todas as alterações a informações anteriormente prestadas em cumprimento de disposições legais ou regulamentares no prazo de 30 dias contados a partir da data de verificação dessas alterações, salvo se estiver previsto prazo especial distinto;
- c) Informar de todas as alterações a circunstâncias relevantes para o preenchimento das condições de acesso à atividade no prazo de 30 dias contados a partir da data de ocorrência dessas alterações;
- d) Informar da alteração dos membros do órgão de administração responsáveis pela atividade de distribuição;
- e) Reportar à ASF toda a informação que lhe for solicitada pela ASF, ou a que legalmente lhe for obrigatória;
- f) Devolver de imediato o certificado de registo em caso de alteração, suspensão ou cancelamento da inscrição no registo;

## 5. Formação

Aos colaboradores diretamente envolvidos na comercialização de seguros e membros do órgão de administração responsáveis pela atividade de mediação de seguros é assegurada, para cumprimento dos pressupostos previstas na Lei n.º 7/2019, de 16 de janeiro e normas regulamentares da ASF complementares, a frequência num curso de seguros com a carga mínima e matérias definidas na regulamentação aplicável.

## 6. Práticas Remuneratórias

A CEMAH não remunera ou avalia o desempenho dos seus colaboradores, de um modo que colida com o dever de agir de acordo com os melhores interesses dos clientes, em particular não recorrendo a mecanismos de remuneração, de objetivos de vendas ou de outro tipo, suscetíveis de constituir um incentivo, para si ou para os seus colaboradores à recomendação de um determinado produto de seguros a um cliente, quando poderia propor um produto de seguros diferente que correspondesse melhor às necessidades desse cliente

## 7. Gestão de Sinistros

No caso de Sinistro, os processos e respetivos clientes são encaminhados para a Seguradora, promovendo esta todas as medidas necessárias e nos termos da lei, por forma a solucionar o processo.

## 8. Política de Gestão de Reclamações

A CEMAH gere os processos relativos às reclamações apresentadas de forma célere e eficiente, assegurando que:

- a. A gestão de reclamações não acarreta quaisquer custos ou encargos para o reclamante, bem como quaisquer ónus que não sejam efetivamente indispensáveis para a apresentação das reclamações;
- b. Os colaboradores que intervenham na gestão dos processos relativos às reclamações são idóneos e detêm qualificação profissional adequada;
- c. Que independentemente do modelo organizacional adotado, as respetivas unidades orgânicas disponibilizam a informação necessária para o exercício da função de gestão de reclamações;
- d. É prestado o tratamento e a análise, numa base contínua, dos dados relativos à gestão de reclamações, de modo a detetar e corrigir problemas recorrentes ou sistémicos e a acautelar eventuais riscos legais ou operacionais, em cumprimento com as normas sobre proteção de dados pessoais em vigor;
- e. São disponibilizados sistemas adequados, designadamente sistemas eletrónicos seguros, de registo da informação relativa à gestão das reclamações e de arquivo de documentação, os quais devem ser mantidos durante o prazo mínimo de cinco anos;
- f. Se encontra observado o dever de colaboração com o mecanismo de resolução extrajudicial de litígio a que aderiu;
- g. Existe uma gestão imparcial das reclamações apresentadas no âmbito do respetivo modelo organizacional, garantindo que situações suscetíveis de configurar conflitos de interesse são convenientemente prevenidas, identificadas e gerida;
- h. As reclamações devem ser apresentadas por escrito, em papel ou outro suporte duradouro, sem prejuízo da possibilidade de se definirem outros requisitos quanto à forma de apresentação das reclamações, desde que razoáveis e proporcionados face ao objetivo;

- i. É assegurada, nos termos da lei, a possibilidade de acederem a informação relativa à gestão das reclamações e documentação associada;
- j. É assegurado o dever de colaboração com o mecanismo de resolução extrajudicial de litígios a que tenha aderido.
- k. As reclamações apresentadas junto da nossa Rede Comercial (Balcão) através do Livro de Reclamações, ou por outra via considerada legal, e encaminhadas para Conformidade de acordo com os procedimentos já instituídos no âmbito de Gestão de Reclamações;
- l. No âmbito de processos de reclamação em curso, o cliente poderá entrar em contato com a CEMAH através dos contatos disponíveis no site da instituição, sendo encaminhado para o respetivo departamento que efetua a gestão do processo;
- m. Compete à Função de Conformidade, em articulação com os restantes Departamentos da CEMAH com intervenção no processo, conforme procedimento instituído sobre gestão de reclamações, proceder à receção e tratamento tempestivo das reclamações relativas a tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados;
- n. A CEMAH assegura que a reclamação é tratada, e respondida de forma completa e fundamentada, como respetivo resultado da apreciação num prazo que não exceda 20 dias a partir da receção da reclamação;
- o. Caso lhe seja aplicável, compete à CEMAH elaborar anualmente, até ao final do mês de fevereiro de cada ano, um relatório relativo à gestão de reclamações com referência ao exercício económico anterior, composto pelas partes definidas em norma regulamentar;
- p. Os colaboradores da CEMAH tem o dever de contribuir para que seja assegurado a todos os tomadores de seguros, segurados, beneficiários, ou terceiros lesados, um tratamento equitativo, diligente e transparente, em respeito pelos seus direitos;

## 9. Gestão de Conflito de Interesses e Código de Conduta

A CEMAH assegura a gestão de potenciais e efetivas situações de conflito de interesses no âmbito da comercialização de seguros atendendo aos critérios definidos na sua Política de Gestão de Conflito de Interesses e Partes Relacionadas internamente divulgada.

É também assegurado que neste âmbito, os colaboradores da CEMAH agem em conformidade com os manuais existentes sobre Código de Conduta.

## 10. Arquivo

A CEMAH, na qualidade de mediadora de seguros, mantém um arquivo dos contratos de seguros de que é mediador e de quaisquer documentos que especifiquem os termos dos serviços a prestar aos clientes, bem como dos elementos e informações necessários ao cumprimento dos deveres de prevenção do branqueamento de capitais ou financiamento do terrorismo. Trata-se de um arquivo próprio, nomeadamente para efeitos do registo dos contratos de seguro dos quais a CEMAH é mediadora e dos documentos relativos à atividade de distribuição desenvolvida, nos termos previstos na alínea h) do n.º 1 do artigo 24.º do regime jurídico da distribuição de seguros e de resseguros, e dos documentos comprovativos do preenchimento dos requisitos legais pelas pessoas diretamente envolvidas na atividade de distribuição de seguros.

No que toca ao registo e arquivo de reclamações, a CEMAH dispõe de sistemas de manutenção adequados, designadamente sistemas eletrónicos seguros, de registo da informação relativa à gestão das reclamações e de arquivo de documentação, os quais são mantidos durante o prazo mínimo de cinco anos.

## 11. Reportes

A CEMAH assegura o cumprimento de reporte devido para efeitos de supervisão à ASF, nos termos melhor definidos no âmbito da norma regulamentar 13/2020-R, de 30 de dezembro.

## 12. Documentação de suporte

Aos colaboradores da CEMAH encontra-se disponibilizada a seguinte informação, na respetiva plataforma Intranet:

- a. Informação Especial sobre o mediador (para qualquer seguro)
- b. Documento de informação sobre produtos de seguros (multirriscos)
- c. Nota informativa Crédito Casa (seguro de vida habitação)
- d. Para a comercialização do seguro de crédito para crédito ao consumo:
- e. Proteção ao crédito individual PS NI (proposta de subscrição)
- f. Proteção ao crédito individual CG CE (condições gerais)
- g. Ficha técnica VIDIU CEMAH (Seguros crédito pessoal) – apenas para vossa consulta

h. Proteção ao crédito individual – Questionário Proteção ao crédito individual