POLÍTICA DE COMERCIALIZAÇÃO DE SEGUROS

Comercial

Julho 2023

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 caraterísticas 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 noutro 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;
m) Dos procedimentos que permitem aos tomadores de seguros e a outras partes interessadas apresentarem reclamações contra mediadores de seguros e dos procedimentos extrajudiciais e de reclamação;
n) Que os nossos conselhos são resultado de uma análise imparcial, avaliando um número suficiente de contratos de seguro disponíveis no mercado, de acordo com critérios profissionais, quanto ao contrato de seguro mais adequado às necessidades do cliente.

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 (ex: Livro de Reclamações Eletrónico) , 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