

Política de Tratamento de Tomadores de Seguros, Segurados, Beneficiários e Terceiros Lesados

Política de Tratamiento de Tomadores de Seguros, Segurados, Beneficiários e Terceiros Lesados

Grupo MDS

MDS
Group

1. ÂMBITO

1.1. A presente Política é aplicável aos mediadores de seguros em relação de domínio ou de grupo com a MDS SGPS, S.A. (adiante designados genericamente apenas por Grupo MDS) em Portugal.

1.2. A Política de Tratamento é aplicável a todos os colaboradores do Grupo MDS, bem como à rede comercial e respetivos operadores (pessoas diretamente envolvidas na atividade de distribuição de seguros – PDEADS), com vínculo de trabalho subordinado ou independente, e todos aqueles que, em nome do Grupo MDS, prestem serviços aos respetivos clientes, tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados.

1.3. Para efeito do disposto no número 1.2., o Grupo MDS informa e articula com as entidades envolvidas, se as houver, a aplicação formal da presente Política aos colaboradores abrangidos.

2. OBJETO

A presente política tem por objeto estabelecer, nos termos e por força do disposto nos artigos 32.º e 33.º da Norma Regulamentar n.º 13/2020-R, de 30 de dezembro, em conjugação com o disposto na alínea t), n.º 1, do artigo 24.º do Regime Jurídico da Distribuição de Seguros e de Resseguros, aprovado pela Lei nº7/2019, 16 de janeiro (doravante “RJDS”) os princípios, as normas e os procedimentos que devem ser observados no quadro do relacionamento do Grupo MDS com os seus clientes, tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados.

3. EQUIDADE, DILIGÊNCIA E TRANSPARÊNCIA

Os colaboradores referidos no número 2 devem contribuir para que seja assegurado a todos os clientes, tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados um tratamento equitativo, diligente e transparente.

4. INFORMAÇÃO, ESCLARECIMENTO E ADEQUAÇÃO

4.1. O Grupo MDS e seus colaboradores devem, no exercício das suas funções, assegurar aos clientes, tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, atendendo ao respetivo perfil, às informações por eles fornecidas e

solicitadas, 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 lhes são comercializados produtos com características desajustadas face ao perfil e às necessidades transmitidas.

4.2. Toda a documentação legal e informação comercial sobre os produtos distribuídos e mediados pelo Grupo MDS deverão ser disponibilizadas por este, na medida e em articulação com as empresas de seguros envolvidas e que são parte na celebração dos contratos de seguros e/ou operações de capitalização, de modo a permitir-se a correta elucidação e esclarecimento dos clientes por parte daquele e dos colaboradores comerciais envolvidos.

4.3. No que respeita à celebração de contratos relacionados com produtos de investimento com base em seguros, o Grupo MDS e os seus colaboradores asseguram que é prestado ao cliente ou potencial cliente, com antecedência suficiente em relação à celebração do contrato de seguro, todas as informações adequadas, nomeadamente:

a) Recomendações e avisos sobre os riscos associados aos produtos de investimento com base em seguros ou a determinadas estratégias de investimento propostas;

b) Informação relativa aos custos e encargos associados, designadamente o custo do aconselhamento prestado quando aplicável, o custo do produto de investimento com base em seguros proposto e as formas de pagamento à disposição do cliente, incluindo pagamentos recebidos de terceiros (as informações sobre os custos e encargos, incluindo os associados à distribuição do produto de investimento com base em seguros, que não sejam devidos à ocorrência de um risco de mercado subjacente, devem ser apresentadas de forma agregada de modo a permitir ao cliente conhecer o custo global, bem como o seu efeito cumulativo sobre o retorno do investimento, sem prejuízo de o cliente poder solicitar que os referidos custos e encargos sejam apresentados de forma discriminada/estas informações devem ser transmitidas ao cliente, pelo menos, uma vez por ano, durante o ciclo de vida do investimento);

c) Quando for prestado aconselhamento, se será entregue ao cliente uma avaliação periódica da adequação do produto de investimento com base em seguros aconselhado.

4.4. O Grupo MDS deverá assegurar a disponibilização ao cliente de relatórios periódicos sobre o serviço prestado, tendo em conta o tipo e a complexidade dos produtos de investimento com base em seguros envolvidos e a natureza dos serviços prestados, incluindo, sempre que aplicável, os custos das transações e serviços executados em nome do cliente.

4.5. No momento de avaliação da adequação de determinado produto de investimento com base em seguros para aconselhamento a um cliente ou potencial cliente, o Grupo MDS considera os objetivos de investimento do cliente, as suas preferências relativamente à assunção de riscos, o seu perfil de risco, bem como as suas preferências em matéria de sustentabilidade.

4.6. Caso, no primeiro momento de aconselhamento anterior à celebração do contrato, não tenham sido identificadas as preferências individuais em matéria de sustentabilidade ou outras preferências do cliente, o Grupo MDS deve incluir esta análise na próxima atualização periódica sobre o serviço prestado, conforme mencionado no número 4.5.

4.7. O Grupo MDS assegura que, caso os produtos de investimento com base em seguros não correspondam às preferências em matéria de sustentabilidade ou outras preferências de um cliente ou potencial cliente, os mesmos não são recomendados. Nestes casos, o Grupo MDS fornece aos seus clientes ou potenciais clientes uma explicação dos motivos pelos quais não o faz, conservando registo dessa justificação.

4.8. O Grupo MDS assegura que solicita às empresas de seguros cujos produtos distribui, toda a informação relevante para prestar aos seus clientes ou potenciais clientes, nomeadamente informações potenciais riscos associados aos produtos ou eventuais impactos negativos em matéria de sustentabilidade de determinadas decisões de investimento, de forma a garantir a completude e transparência da informação prestada e garantir que o cliente ou potencial cliente toma uma decisão esclarecida.

5. TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS

O tratamento, com recurso ou não a meios informáticos, dos dados pessoais dos clientes, tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, deve ser efetuado em estrita observância, não somente em conformidade com a Política de Privacidade e Proteção de Dados Pessoais adotada pelo Grupo MDS, bem como das normas legais aplicáveis, em especial 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 [Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados (RGPD)] e Lei n.º 58/2019, de 8 de agosto, que assegura a execução, na ordem jurídica nacional do RGPD, e das regras de segurança, de carácter técnico e organizativo, adequadas ao risco que o tratamento dos dados apresenta e representa.

6. PREVENÇÃO E GESTÃO DE CONFLITOS DE INTERESSE

6.1. Os colaboradores devem revelar e identificar ao Grupo MDS todas as situações que possam gerar conflitos de interesses, abstendo-se de intervir em tais situações, dando cumprimento aos deveres dispostos na Política de Prevenção, Comunicação e Tratamento de Conflitos de Interesses do Grupo MDS.

6.2. 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, titulem uma participação qualificada no capital social.

7. CELERIDADE E EFICIÊNCIA DA GESTÃO

7.1. 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 aos clientes, tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, designadamente em matéria de sinistros e de reclamações.

7.2. Sem prejuízo da possibilidade de apresentação das reclamações nos termos da Política de Gestão de Reclamações e do recurso aos tribunais judiciais ou aos organismos de resolução extrajudicial de litígios, já existentes ou que para o efeito

venham a ser criados, as reclamações dos clientes, tomadores de seguros e outras partes interessadas podem ser apresentadas junto da Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões (ASF), diretamente ou através do Livro de Reclamações, em suporte eletrónico (www.livroreclamacoes.pt) ou físico, este último disponível no estabelecimento do Grupo MDS para tal fim.

8. QUALIFICAÇÃO ADEQUADA

8.1. O Grupo MDS assegura a qualificação adequada, quer a inicial, quer a contínua, dos seus colaboradores, nomeadamente dos membros do órgão de administração designados responsáveis pela atividade de distribuição de seguros (vulgo “responsáveis técnicos), se os houver, e das PDEADS com interlocução e interação direta com os clientes, tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, no sentido de garantir a qualidade e competência do atendimento, quer presencial, quer não presencial.

8.2. Todos os colaboradores com interlocução e contacto direto com os clientes, tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, deverão possuir a qualificação adequada prevista no RJDS e respetiva regulamentação, designadamente, entre outras formas de a obter, pela aprovação num curso sobre seguros adequado à atividade que desenvolvem, reconhecido pela ASF.

9. DIVULGAÇÃO DA POLÍTICA DE TRATAMENTO

O Grupo MDS, que assume a sua aprovação, implementação, monitorização de forma adequada e reflexo nos documentos relevantes inerentes ao exercício da atividade de distribuição de seguros, assegura, de igual modo, a necessária divulgação e explicitação das regras contidas na presente Política, de modo a garantir o seu conhecimento e cumprimento, a qual se encontra permanentemente disponível e acessível, quer em meio de divulgação interno, quer em meio de divulgação ao público, designadamente através da respetiva disponibilização no sítio da Internet ou, não dispondo deste, mediante afixação no(s) seu(s) estabelecimento(s), bem como, sempre que solicitado, através da entrega ou envio em papel ou outro suporte duradouro.

10. REVISÃO DA POLÍTICA

A presente Política é atualizada, pelo menos anualmente pela Qualidade e Análise de Negócio, Direção Jurídica e Direção de Negócio de Retalho, ou sempre que eventuais riscos detetados ou alterações legislativas ou regulamentares o justifiquem.

11. NORMA REVOGATÓRIA

A presente Política revoga a Política de Tratamento dos Tomadores de Seguros, Segurados, Beneficiários e Terceiros lesados em vigor.

Informação sobre o documento

Versão	Data	Áreas Responsáveis	Observações
1	28-06-2021	- Qualidade e Análise de Negócio - Direção Jurídica - Direção de Negócio de Retalho	
2	20-10-2021	- Qualidade e Análise de Negócio	Alteração do nome da firma: MDS Win Broker – Mediação de Seguros, Lda.
3	12-08-2022	- Qualidade e Análise de Negócio - Direção Jurídica	Revisão da Política
4	11-04-2023	- Direção Jurídica	Revisão do âmbito de aplicação

Porto . Sede
Av. da Boavista, 1277/81,
4100-130 Porto
mds@mdsgroup.com
+351 226 082 410

Lisboa
Praça Marquês de Pombal, nº 3A - 4º andar,
1250-161 Lisboa
mds.lisboa@mdsgroup.com
+351 210 108 100

Coimbra
Rua Padre Estêvão Cabral, 120 - 3º Sala 302,
3000-316 Coimbra
mds.coimbra@mdsgroup.com
+351 239 841 507

Funchal
Rua Infante Santo, Nº22,
9000-012 Funchal
mds@mdsgroup.com
+351 291 233 236

Consulte todas as
nossas localizações em
mdsgroup.com/pt/contactos