

ARVAL SERVICE LEASE - ALUGUER E GESTÃO AUTOMÓVEL S.A.

POLÍTICA DE TRATAMENTO DOS TOMADORES DE SEGUROS, SEGURADOS, BENEFICIÁRIOS OU TERCEIROS LESADOS (distribuição de seguros)

PORTUGAL

1. ÂMBITO

1. O presente documento consagra os princípios definidos pela Arval Service Lease – Aluguer e Gestão Automóvel, S.A. (“Arval”) no quadro do seu relacionamento, no âmbito da atividade de distribuição de seguros, com os tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados (adiante, simplesmente designados por “Clientes”), nos termos dos requisitos estabelecidos pelo artigo 24.º, número 1, alínea t) do Regime Jurídico da Distribuição de Seguros (aprovado pela Lei n.º 7/2019, de 16 de janeiro) e pelo artigo 32.º e seguintes da Norma Regulamentar n.º 13/2020-R, de 30 de dezembro, da Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões – adiante, simplesmente designado “Política de Tratamento de Clientes”.

2. A presente Política de Tratamento de Clientes é da responsabilidade do Conselho de Administração da Arval, a quem compete definir, aprovar e implementar de forma adequada as regras aqui previstas, bem como monitorizar o respetivo cumprimento.

3. Nos termos regulamentares aplicáveis, compete ao Conselho de Administração da Arval:

- Assegurar que a presente Política de Tratamento de Clientes considera os canais de distribuição de seguros utilizados, garantindo que lhes são extensíveis os princípios, regras e procedimentos adotados no quadro do respetivo relacionamento com os Clientes;
- Assegurar que a presente Política é comunicada de forma eficaz a todos os colaboradores da Arval na área da distribuição de seguros e que a mesma se encontra permanentemente disponível e acessível em meio de divulgação interno;
- Assegurar que a presente Política é divulgada ao público através de meios adequados, designadamente, através da disponibilização no respetivo site, bem como, sempre que solicitado, através da entrega ou envio em papel ou noutra suporte duradouro;

- Assegurar que a presente Política é implementada e monitorizada de forma adequada e devidamente refletida nos regulamentos e manuais de boas práticas da Arval.

4. A presente Política de Tratamento de Clientes abrange os membros do Conselho de Administração da Arval, bem como os trabalhadores e colaboradores da Arval, abrangendo todos os canais de distribuição utilizados, que realizem tarefas de distribuição de seguros suscetíveis de envolver o relacionamento com os Clientes (adiante, todos genericamente designados por "colaboradores").

5. Esta Política de Tratamento de Clientes não substitui outros procedimentos ou requisitos internos de organização da Arval, os quais poderão ser aplicáveis simultaneamente, em conformidade com os procedimentos de organização interna definidos pela Arval em cada momento.

2. EQUIDADE, DILIGÊNCIA E TRANSPARÊNCIA

1. A todos os Clientes é assegurado um tratamento equitativo, diligente e transparente, tendo em vista a satisfação das suas solicitações e necessidades e com respeito pelos seus direitos.

2. Além do previsto na presente Política de Tratamento de Clientes, os colaboradores da Arval encontram-se vinculados ao cumprimento das regras e princípios consagrados nas políticas internas da Arval e do Grupo BNP Paribas, no qual a Arval se insere, referentes ao tratamento e à proteção de interesses dos Clientes, devendo desenvolver a sua atividade com respeito pelas regras e princípios aí estabelecidos.

3. INFORMAÇÃO E ESCLARECIMENTO

1. Os colaboradores da Arval devem, no exercício das suas funções, assegurar aos Clientes, atendendo ao respetivo perfil e à natureza e complexidade da situação, a prestação das informações legalmente previstas e o esclarecimento adequado do Cliente com vista à tomada de decisões informadas no âmbito da contratação ou adesão a produtos de seguro.

2. Os colaboradores da Arval encontram-se vinculados ao cumprimento das regras estabelecidas pela Arval na sua Política de Distribuição de Produtos de Seguro, a qual define os mecanismos internos implementados pela Arval com vista a assegurar que os produtos de seguro comercializados são ajustados face ao perfil e às necessidades dos Clientes.

3. As comunicações com os Clientes, qualquer que seja o respetivo suporte, devem ser redigidas de forma clara e facilmente inteligível, reduzindo ao mínimo as dúvidas de interpretação. Este princípio é extensível a todo o material de suporte à colocação de seguros, nomeadamente, boletins de adesão, notas informativas, brochuras e demais material promocional ou publicitário.

4. A Arval assegura a qualificação adequada dos colaboradores que intervenham em tarefas de distribuição de seguros suscetíveis de envolver o relacionamento com os Clientes.

4. DADOS PESSOAIS

1. O tratamento dos dados pessoais dos Clientes é efetuado 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.

2. Os Clientes poderão ter acesso à informação que lhes diga respeito, solicitando a sua correção, aditamento ou eliminação, mediante contacto direto ou por escrito, junto da Arval, através dos seguintes contactos:

- Morada: Arval Service Lease, S.A., DPO Office, Rua Dr. António Loureiro Borges, Edifício 5, Arquiparque, piso 4, 1495-131 Miraflores;

- E-mail: privacy.pt@arval.pt.

Os Clientes deverão incluir uma digitalização/cópia da sua prova de identidade para efeitos de identificação, quando necessário.

3. Os colaboradores da Arval estão obrigados a guardar rigoroso sigilo sobre todos os factos e/ou informações respeitantes aos dados dos Clientes cujo conhecimento lhes advenha do desempenho das respetivas funções.

4. As regras e os princípios implementados pela Arval em sede de proteção de dados pessoais encontram-se definidos na Política de Privacidade e Tratamento de Dados Pessoais da Arval (disponível em <https://www.arval.pt/pt/privacidade-de-dados>).

5. PREVENÇÃO E GESTÃO DE CONFLITOS DE INTERESSE

1. 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 linha reta.

2. Todos os colaboradores da Arval procedem de modo a prevenir a ocorrência de conflitos de interesses com Clientes, nomeadamente no âmbito da gestão de reclamações.

3. Quando identificada alguma situação de potencial conflito, os colaboradores da Arval encontram-se obrigados a reportar de imediato tal situação ao respetivo responsável ou departamento, abstendo-se de intervir em tais situações sem instruções a esse respeito.

4. Quando não for possível obstar à ocorrência dos conflitos, devem aqueles ser resolvidos de maneira equitativa, sem privilegiar qualquer dos Clientes em particular.

6. GESTÃO DE RECLAMAÇÕES

1. Os princípios gerais de gestão de reclamações em sede de distribuição de seguros são estabelecidos na Política de Gestão de Reclamações da Arval (Distribuição de Seguros) (<https://www.arval.pt/medias-e-grandes-empresas/seguro-e-gestao-de-sinistros>).
2. Os Clientes podem apresentar reclamações à Arval, nos termos e através dos meios previstos na Política de Gestão de Reclamações da Arval referida no número anterior.
3. A gestão do processo de reclamação não acarreta qualquer custo ou encargo para o reclamante.

7. CELERIDADE E EFICIÊNCIA

Os colaboradores da Arval 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 Clientes, designadamente em matéria de sinistros e de reclamações.

8. REPORTE INTERNO DA POLÍTICA DE TRATAMENTO DE CLIENTES

A Arval assegura a monitorização do cumprimento da presente Política de Tratamento de Clientes através de mecanismos internos. Tais mecanismos incluem, nomeadamente, reuniões periódicas entre os colaboradores da área comercial e o administrador responsável pela área da distribuição de seguros e a elaboração de relatórios relativos ao tratamento e relacionamento com Clientes.

9. COMUNICAÇÃO DA PRESENTE POLÍTICA DE TRATAMENTO DE CLIENTES

1. A presente Política de Tratamento de Clientes é objeto de comunicação a todos os colaboradores da Arval que realizem tarefas de distribuição de seguros suscetíveis de envolver o relacionamento com os Clientes, encontrando-se permanentemente disponível e acessível através dos meios de divulgação internos da Arval.
2. A presente Política de Tratamento de Clientes é divulgada ao público através da respetiva disponibilização no sítio da internet da Arval, bem como, sempre que solicitado, através da entrega em suporte papel.

10. ALTERAÇÕES À PRESENTE POLÍTICA DE TRATAMENTO DE CLIENTES

A aprovação da presente Política de Tratamento de Clientes, bem como quaisquer revisões e alterações à mesma, é feita pelo Conselho de Administração da Arval.