



redefinimos / standards

Politica de Tratamento de Clientes e Terceiros

Nos termos da Norma Regulamentar ISP n.º10/2009-R, de 25 de Junho

*AXA Portugal, Companhia de Seguros, SA
AXA Portugal, Companhia de Seguros de Vida, SA
AXA Life Europe, Sucursal em Portugal
31 de Agosto de 2009*



Índice

INTRODUÇÃO -----	2
QUALIDADE NO SERVIÇO -----	3
QUALIDADE NA INFORMAÇÃO -----	4
QUALIDADE NO ATENDIMENTO -----	4
PROTECÇÃO DOS DADOS PESSOAIS -----	5
POLÍTICA ANTI-FRAUDE -----	5
CONTROLO QUALIDADE -----	6
REGULAMENTO -----	8

Introdução

Tendo iniciado a actividade Seguradora em Portugal em 1835 e, através do Grupo AXA, em Novembro de 1997, a **AXA Seguros Portugal** sempre se regeu pelos mais elevados Padrões de Qualidade no Serviço prestado aos nossos Clientes, bem como, a todos os que nos contactam. Tais padrões de Qualidade têm vindo a ser não só actualizados como aprofundados, de acordo com as necessidades manifestadas pelos nossos Clientes.

Queremos ser diferentes e ser mais do que uma Companhia de Seguros. Pretendemos estar cada vez mais próximos dos nossos Clientes, pelo que, é nossa ambição:

- Ouvir atentamente quem nos contacta
- Compreender as suas necessidades
- Encontrar as soluções adequadas para cada questão
- Informar com objectividade
- Responder com rapidez e qualidade

Assim sendo e para cumprimento do disposto pelo Decreto – Lei nº 94-B / 98 de 17 de Abril, revisto pelo Decreto – Lei nº 2 / 2009 de 5 de Janeiro, e da Norma Regulamentar do Instituto de Seguros de Portugal nº 10 / 2009 – R de 25 de Junho publicada a 7 de Julho, as empresas de seguros AXA PORTUGAL, COMPANHIA DE SEGUROS, S.A., AXA PORTUGAL, COMPANHIA DE SEGUROS DE VIDA, S.A. E AXA LIFE EUROPE, SUCURSAL, adiante designadas por AXA Seguros Portugal, estabelecem e publicam a presente Política de Tratamento no âmbito do seu relacionamento com os Tomadores de Seguros, Segurados, Beneficiários, Terceiros Lesados e todos aqueles que nos contactam.

Num permanente processo de melhoria, a **AXA Seguros Portugal** garante o tratamento diligente, equitativo e transparente de todos os que nos contactam, quer sejam Tomadores de Seguros, Segurados, Beneficiários ou Terceiros em processo de Sinistro garantindo o respeito pelos seus direitos.

1) Qualidade no Serviço

Sabemos que um Seguro é adquirido para salvaguardar eventuais sinistros e / ou um património financeiro, situações que requerem acompanhamento ao longo da vida dos nossos Clientes. Comprometemo-nos, desta forma, a garantir um Serviço de Assistência e Gestão de Sinistros eficazes, profissionais e próximos dos intervenientes.

Para tal, colocamos ao seu dispor, nomeadamente, um Contact Center – Sinistros especializado e com horário alargado para o esclarecimento de qualquer questão relativa a um processo de sinistro.

De modo a garantir não só o cumprimento dos prazos e procedimentos indicados na legislação vigente, como também, a satisfação das expectativas de quem nos contacta, implementámos rigorosos meios de controlo dos Níveis de Serviço.

E, porque é a opinião dos nossos Clientes a que mais nos interessa, efectuamos Inquéritos onde se podem colocar quaisquer questões, bem como, apresentar sugestões de melhoria ou mesmo uma Reclamação.

Neste sentido, toda e qualquer informação que recebamos sobre a nossa actuação é não só de fulcral relevância, como é devidamente analisada pela **Direcção da AXA Seguros Portugal**.

Acreditamos que todas as Reclamações, Sugestões e Opiniões que nos são apresentadas contribuem para a melhoria dos processos internos, sempre com o claro objectivo de melhor servir quem nos contacta.

Assim sendo, e tendo em vista a constante melhoria na Qualidade do Serviço prestado aos nossos Clientes, a **AXA Seguros Portugal** coloca à sua disposição uma Área de Gestão da Qualidade / Reclamações, autónoma e responsável pela gestão imparcial das Reclamações de forma célere e eficiente.



2) Qualidade na Informação

A **AXA Seguros Portugal** acredita que um Cliente esclarecido é um Cliente satisfeito, deste modo, disponibilizamos diversos meios através dos quais poderá apresentar qualquer dúvida ou questão que considere pertinente.

Dispomos de um Serviço de Apoio ao Cliente devidamente dimensionado e gerido de acordo com as melhores práticas no mercado nacional e internacional. Possuímos uma Equipa especializada e profissional para atender às necessidades de quem nos contacta através do nosso Contact Center.

Para um atendimento presencial, a **AXA Seguros Portugal** dispõe também de espaços Comerciais em todo o País onde poderá efectuar este atendimento.

Através do nosso Site é possível obter diversa informação relativa às soluções de Seguros que disponibilizamos e respectivo enquadramento jurídico. O que permite prestar aos visitantes do nosso Site a informação necessária para que possam optar pelo produto mais adequado às necessidades existentes. Para além disso, o registo no nosso Site (www.axa.pt) possibilita ainda o acesso, pelo respectivo titular, a toda a documentação inerente aos contratos tal como o Contrato de Seguro, Avisos Recibo e Condições Particulares. (www.axanet.pt)

Deste modo e atendendo ao respectivo perfil, natureza e complexidade da situação, garantimos a prestação das informações legalmente previstas e o esclarecimento adequado à tomada de uma decisão fundamentada.



3) Qualidade no Atendimento

A **AXA Seguros Portugal** tem no seu Capital Humano a principal mais valia, desta forma, investimos na formação inicial e contínua dos nossos Colaboradores sempre com o objectivo de melhor servir os nossos Clientes e todos aqueles que nos contactam através do nosso Contact Center – Apoio ao Cliente, disponível desde as 8h30 até às 19h (dias úteis).

O atendimento que é prestado é objecto de monitorizações e avaliações sistemáticas tendo sempre como objectivo a Excelência no atendimento.

Neste sentido, os Colaboradores da **AXA Seguros Portugal** devem cumprir o Código Deontológico do Grupo AXA, no qual nos inserimos, nomeadamente, no que diz respeito aos eventuais conflitos de interesse, devendo revelar todas as situações em que sejam directa ou indirectamente 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 colectivos em que directa ou indirectamente participem.

4) Protecção dos Dados Pessoais

De acordo com a legislação vigente, nomeadamente o Decreto – Lei 67 / 98 de 6 de Outubro, a **AXA Seguros Portugal** garante a salvaguarda do Direito à protecção dos Dados Pessoais que nos sejam facultados, os quais serão tratados confidencialmente, nos termos da legislação Nacional e Comunitária em vigor.

No que diz respeito aos contactos telefónicos e conforme autorização facultada pela Comissão Nacional de Protecção de Dados, a **AXA Seguros Portugal** procede à gravação dos mesmos e respectiva conservação durante dois anos.

A consulta, correcção ou cancelamento dos dados pessoais pode ser feita, de acordo com a lei em vigor, pelo titular dos dados, directamente no nosso site, por correio, através do seu Mediador ou em qualquer espaço Comercial AXA.

5) Política Anti – fraude

A **AXA Seguros Portugal**, enquanto pertencente ao Grupo AXA, implementa a respectiva política de prevenção, detecção e reporte de práticas de Fraude contra os Seguros e prestará aos Tomadores de Seguros, Segurados, Beneficiários ou

Terceiros lesados, quando solicitado, a informação genérica que sobre a mesma considere relevante.

Para tal, adoptamos mecanismos de cooperação com outras empresas de Seguros nomeadamente no seio da Associação Portuguesa de Seguradores, com vista à prevenção, detecção e reporte de suspeitas de Fraude.

6) Controlo de Qualidade / Reporte Interno

O disposto na presente Política de Tratamento é objecto de verificação e controlo sistemáticos através de Auditorias Telefónicas e Processuais.

Como mecanismos de Controlo e Reporte Interno a **AXA Seguros Portugal** dispõe de uma área responsável pela formação (inicial e contínua) que é prestada aos nossos Colaboradores, bem como, pelo acompanhamento dos comunicadores no Contact Center através da audição de chamadas em conjunto com os mesmos, tendo sempre por objectivo a melhoria constante e a Excelência no atendimento prestado a quem nos contacta.

A **AXA Seguros Portugal** dispõe também de um Departamento de Auditoria Interna o qual verifica o cumprimento das Normas e Processos Internos, da presente Política de Tratamento e que reporta à **Direcção da AXA Seguros Portugal** toda e qualquer situação de inconformidade detectada, de modo a uma

rápida resolução, garantindo a constante satisfação dos nossos Tomadores de Seguros, Segurados, Beneficiários e Terceiros lesados.

Regulamento

Para cumprimento do Decreto-Lei n.º 94-B/98, de 17 de Abril, republicado pelo Decreto-Lei n.º 2/2009, de 5 de Janeiro, e da Norma Regulamentar do ISP n.º 10/2009-R de 25 de Junho publicada em 7 de Julho, a **AXA Seguros Portugal** (AXA PORTUGAL, COMPANHIA DE SEGUROS, S.A., AXA PORTUGAL, COMPANHIA DE SEGUROS DE VIDA, S.A. E AXA LIFE EUROPE, SUCURSAL EM PORTUGAL), publica:

REGULAMENTO DA POLÍTICA DE TRATAMENTO NO QUADRO DO SEU RELACIONAMENTO COM OS TOMADORES DE SEGUROS, SEGURADOS, BENEFICIÁRIOS OU TERCEIROS LESADOS

Artigo 1º - ÂMBITO

- 1) O presente documento consagra os princípios da política adoptada pela **AXA Seguros Portugal** no quadro do seu relacionamento com os tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados.
- 2) Os princípios constantes desta política reflectem a visão e os valores do Grupo AXA, traduzindo o comportamento esperado de todos os seus colaboradores, incluindo os colaboradores dos canais de distribuição utilizados e os de todos aqueles que, em nome da Grupo AXA, prestem serviços aos Tomadores de Seguros, Segurados, Beneficiários ou Terceiros lesados.

Artigo 2º - EQUIDADE, DILIGÊNCIA E TRANSPARÊNCIA

Os colaboradores devem 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.



Artigo 3º - INFORMAÇÃO E ESCLARECIMENTO

Os colaboradores devem, no exercício das suas funções, assegurar aos Tomadores de Seguros, Segurados, Beneficiários ou Terceiros lesados, atendendo ao respectivo perfil e à natureza e complexidade da situação, a prestação das informações legalmente previstas e o esclarecimento adequado à tomada de uma decisão fundamentada.

Artigo 4º - GESTÃO DE RECLAMAÇÕES

- 1) Os Tomadores de Seguros, Segurados, Beneficiários ou Terceiros lesados podem apresentar reclamações à **AXA Seguros Portugal** ou ao respectivo Provedor, nos termos e através dos meios previstos no respectivo regulamento.
- 2) A gestão do processo de reclamação não acarreta qualquer custo ou encargo para o reclamante.

Artigo 5º - DADOS PESSOAIS

O tratamento, efectuado 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 carácter técnico e organizativo, adequadas ao risco que o tratamento dos dados apresenta.

Artigo 6º - PREVENÇÃO E GESTÃO DE CONFLITOS DE INTERESSE

- 1) Os colaboradores devem revelar á empresa todas as situações que possam gerar conflitos de interesses, abstendo-se de intervir em tais situações.



- 2) Considera-se existir conflitos de interesse sempre que os colaboradores sejam directa ou indirectamente 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 colectivos em que directa ou indirectamente participem.

Artigo 7º - CELERIDADE E EFICIÊNCIA

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 a Tomadores de Seguros, Segurados, Beneficiários ou Terceiros lesados, designadamente em matéria de sinistros e de reclamações.

Artigo 8º - QUALIFICAÇÃO ADEQUADA

A **AXA Seguros Portugal** assegura a qualificação adequada dos seus colaboradores, nomeadamente dos colaboradores que contactam directamente com os Tomadores de Seguros, Segurados, Beneficiários ou Terceiros lesados, no sentido de garantir a qualidade do atendimento, presencial e não presencial.

Artigo 9º - POLÍTICA ANTI-FRAUDE

- 1) A **AXA Seguros Portugal** tem implementada uma política de prevenção, detecção e reporte de práticas de fraude contra os seguros, e prestará aos Tomadores de Seguros, Segurados, Beneficiários ou Terceiros lesados, quando solicitado, a informação genérica que sobre a mesma considerar relevante.

- 2) A **AXA Seguros Portugal** adota mecanismos de cooperação com outras Empresas de Seguros, nomeadamente no seio da Associação Portuguesa de Seguradores, com vista à prevenção, detecção ou reporte de suspeitas de fraude.

Artigo 10º - REPORTE INTERNO DA POLÍTICA DE TRATAMENTO

A **AXA Seguros Portugal**, através do sistema de gestão do risco e controle interno, assegura os mecanismos de reporte e monitorização do cumprimento da política de tratamento.

Artigo 11º - CUMPRIMENTO DA POLÍTICA DE TRATAMENTO

A **AXA Seguros Portugal** assegura a necessária divulgação e explicitação das regras contidas no presente documento, de modo a garantir o seu cumprimento.