



POLÍTICA DE TRATAMENTO

ARAG SE – Sucursal em Portugal

[Data: 03.04.2025]

Desde a sua fundação a Arag estabeleceu como princípios orientadores da sua atividade a capacidade de inovação, a elevada qualidade dos seus produtos e dos serviços prestados e a sua utilidade e eficácia na resolução de situações do quotidiano dos seus Clientes.

A manutenção destes princípios visa assegurar diariamente a satisfação do Cliente entendido no seu conceito tripartido: Tomador de Seguro e Segurado, Mediador e Companhias de Seguro.

Para a prossecução desse objetivo é indispensável que todos os colaboradores, internos e externos, e em geral todos os que prestem serviços em nome da Arag aos seus Clientes, atuem de forma concertada e com observância dos princípios estabelecidos.

O presente documento visa assim estabelecer os princípios básicos que deverão ser observados no contacto com os Clientes, bem como no tratamento de solicitações por eles apresentadas, dando cumprimento à obrigação legal de existência de uma Política de Tratamento dos tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, nos termos estabelecidos pelo artigo 154.º da Lei n.º 147/2015, de 9 de setembro e pelos artigos 4.º e 5.º da Norma Regulamentar n.º 7/2022-R, de 7 de junho.

Artigo 1.º - Equidade, Diligência e Transparência

A todos os Clientes da Arag será garantido um tratamento das suas solicitações em condições de igualdade e de transparência, de forma responsável e empenhada na efetiva resolução da solicitação apresentada.

Artigo 2.º - Informação, Esclarecimento e Adequação

1 – A ARAG garante aos tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, que na prestação das informações legalmente previstas e dos esclarecimentos necessários, comunicará de forma clara, tendo em conta tanto o perfil do interlocutor como a natureza e a complexidade da situação, permitindo a tomada de uma decisão informada e fundamentada.

2 – A ARAG tem implementada uma política de contratação, que prevê um conjunto de processos e procedimentos através dos quais se assegura que não são comercializados produtos com características desajustadas ao perfil e necessidades transmitidas pelos respetivos tomadores de seguros ou segurados.

3 – A ARAG garante ainda, a qualificação adequada dos seus Colaboradores, promovendo ações de formação inicial e contínua, nomeadamente aos que contactam diretamente com os tomadores de seguros, segurados, beneficiários e clientes em geral, com o objetivo de garantir a qualidade do atendimento, presencial e não presencial.

Artigo 3.º - Dados Pessoais

1 – A Arag realizará o tratamento dos dados pessoais dos seus Clientes, com ou sem recurso a meios automatizados, com estrita observância das normas legais e regulamentares aplicáveis em matéria de proteção de dados e das regras de segurança, de carácter técnico e organizativo, adequadas ao risco que o tratamento dos dados apresenta.

2 - Os tomadores de seguro, segurados, beneficiários ou terceiros lesados poderão ter acesso, em qualquer momento, à informação que lhe diga respeito, solicitando a sua correção, aditamento ou eliminação, mediante contacto com a ARAG Portugal.

3 - Os Colaboradores da ARAG estão obrigados a guardar sigilo sobre todos os factos e informações respeitantes aos dados dos tomadores de seguro, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, cujo conhecimento lhes advenha do desempenho das respetivas funções.

4 - O dever de sigilo cessa, apenas, nas situações previstas na lei e mantém-se para além da eventual cessação de funções na ARAG Portugal ou nos canais de distribuição e demais entidades que com ela trabalham.

5 - A Política relativa à proteção de dados inclui informação sobre os direitos dos titulares dos dados e pode ser consultada no sítio de internet da ARAG (<https://www.arag.pt/politica-de-privacidade/>).

Artigo 4.º - Prevenção e Gestão de Conflitos de Interesse

1 – Todas as situações que possam gerar conflitos de interesses devem ser comunicadas à ARAG pelo respetivo Colaborador, que deverá abster-se de intervir nas mesmas.

2 – Considera-se que ocorre conflito de interesses sempre que um colaborador possua um interesse direto ou indireto na situação ou no processo em curso, esteja pessoalmente implicado ou por intermédio do seu cônjuge ou companheiro, parentes ou afins em 1º grau, ou ainda através de entes coletivos em que possua participação direta ou indireta e desde que tal circunstância coloque em causa o discernimento exigido ao tratamento razoável da situação.

Artigo 5.º - Celeridade e Eficiência

Cada colaborador na prestação do seu trabalho deve pautar-se por princípios de rigor e qualidade, orientando-se para uma gestão rápida, observando os prazos internamente estabelecidos, e para a obtenção de resultados concretos nos processos pelos quais fique responsável, designadamente em matéria de sinistros e de reclamações.

Artigo 6.º - Política Antifraude

1 – A Arag desenvolve uma política Antifraude alicerçada na identificação e reporte de condutas que possam consubstanciar fraude aos seguros.

2 – As pessoas que nisso revelem interesse atendível poderão ter acesso a informações de carácter genérico na medida em que a Arag verifique a sua necessidade, pertinência e relevância.

3 – Com vista à consolidação da política Antifraude e no intuito de prevenir a conduta fraudulenta, a Arag poderá colaborar com outras Companhias de Seguros, Associação Portuguesa de Seguradores e Instituto de Seguros de Portugal, adotando procedimentos concertados de deteção e reporte de situações de fraude aos seguros compatíveis com o regime da concorrência e da proteção de dados pessoais.

Artigo 7.º - Cumprimento e Reporte Interno da Política de Tratamento

1 – A Arag promove a divulgação contínua dos princípios orientadores da sua política de tratamento de modo a garantir o seu correto entendimento e respetivo cumprimento.

2 – A Arag possui procedimentos internos de registo de incidências no âmbito da política de tratamento, que asseguram o respetivo reporte e acompanhamento do seu cumprimento.