

POLÍTICA DE TRATAMENTO

REGULAMENTO INTERNO N.º 02/POLTRA/2010

Desde a sua fundação a Arag estabeleceu como princípios orientadores da sua actividade 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 objectivo é indispensável que todos os colaboradores, internos e externos, e em geral todos os que prestem serviços em nome da Arag aos seus Clientes, actuem de forma concertada e com observância dos princípios estabelecidos.

O presente regulamento visa assim estabelecer os princípios básicos que deverão ser observados no contacto com os Clientes, bem como, no tratamento de solicitações por eles apresentadas.

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 efectiva resolução da solicitação apresentada.

Artigo 2.º

Informação e Esclarecimento

Todos os pedidos de informação e de esclarecimento serão objecto de resposta por parte da Companhia, a qual será transmitida de forma acessível atendendo ao perfil do Cliente que a solicita, com observância dos prazos estabelecidos internamente em função da complexidade da solicitação apresentada.

Artigo 3.º

Dados Pessoais

A Arag realizará o tratamento dos dados pessoais dos seus Clientes nos termos das normas legais e regulamentares aplicáveis, e com aplicação das regras de segurança, de carácter técnico e organizativo, adequadas ao risco que o tratamento dos dados apresenta.

Artigo 4.º

Prevenção e Gestão de Conflitos de Interesse

1 – Todas as situações que possam gerar conflitos de interesses com o responsável pelo seu tratamento, devem ser redistribuídas, abstendo-se aquele de intervir em tais situações.

2 – Considera-se que ocorre conflito de interesses sempre que um colaborador interno possua um interesse directo ou indirecto 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 colectivos em que possua participação directa ou indirecta 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
Qualificação Adequada

A Arag disponibiliza a todos os seus Clientes uma equipa altamente qualificada não só ao nível da regularização dos seus sinistros, como também, ao nível comercial e de produção em geral, apostando na formação contínua dos seus trabalhadores por forma assegurar esse compromisso previamente assumido.

Artigo 7.º
Política Anti-Fraude

1 – A Arag desenvolve uma política Anti-Fraude 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 Anti-Fraude 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, adoptando procedimentos concertados de detecção e reporte de situações de fraude aos seguros.

Artigo 8.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 correcto entendimento e respectivo cumprimento.

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

O presente regulamento é de aplicação imediata.

Elaborado em 8 de Fevereiro de 2010
Helga Carrasqueira