

**Política de Tratamento
dos cooperadores, tomadores de seguros, segurados,
pessoas seguras, beneficiários, terceiros lesados ou outros interessados**

Destinatários: Geral

Entrada em vigor: 25 de maio de 2020

1. *Enquadramento*

A Mútua dos Pescadores tem procurado, ao longo da sua história estabelecer uma relação de proximidade e de confiança com os seus cooperadores, tomadores de seguros, segurados, pessoas seguras, beneficiários, terceiros lesados ou outros interessados (que nesta Política nomearemos de “utentes”) e público em geral. O estímulo à participação dos cooperadores na vida da Mútua a todos os níveis, o atendimento personalizado e familiar, a proximidade dos seus dirigentes e trabalhadores às comunidades, que permite uma identificação e avaliação continua das suas necessidades, a facilidade de contato com os serviços e os responsáveis, a análise e gestão humanizada das reclamações e das situações de conflito estão entre as práticas que têm contribuído para a reputação que a Mútua conquistou junto das comunidades e no seio do setor segurador.

As orientações das instâncias internacionais, vertidas na legislação nacional para o Mercado Segurador, no que respeita ao relacionamento com os consumidores, têm conduzido à adoção de procedimentos que reflitam maior transparência, diligência e equidade na relação das seguradoras com os seus utentes e o público em geral, princípios estes refletidos em todas as etapas da vida dos contratos de seguros. Princípios consagrados na Lei n.º 147/2015, de 9 de setembro, que aprova o regime jurídico de acesso e exercício da atividade seguradora e resseguradora, alterada pela mais recente Lei n.º 7/2019, de 16 de janeiro, que aprova o regime jurídico da distribuição de seguros e de resseguros, e que estão vinculados na Norma Regulamentar n.º 10/2013-R, de 10 de janeiro, da Autoridade de Supervisão de Seguros e de Fundos de Pensões (ASF), que se mantém em vigor, para a Conduta de Mercado. Normativos em que se baseia este documento.

2. *Âmbito*

A presente Política consagra os princípios adotados pela Mútua dos Pescadores no que respeita à relação com os seus utentes e o público em geral e em sintonia com os valores, normas de conduta, de proteção de dados pessoais, e gestão de conflito de interesses, definidos no seu Código de Conduta, norma orientadora para dirigentes e trabalhadores, incluindo os que prestam serviço em nome da Mútua. (que nesta Política nomearemos de “colaboradores”).

A presente Política está também em sintonia com os fundamentos gerais da natureza cooperativa da organização, constantes no seu Código de Conduta, em que os seus utentes têm a opção de se tornarem membros da cooperativa, partilhando por isso a responsabilidade da gestão democrática e participada da sua cooperativa de seguros, no respeito pelos valores e princípios cooperativos e mutualistas, aplicando a regra “uma pessoa, um voto” e o princípio “um por todos e todos por um”, sendo a sua principal finalidade a satisfação das necessidades dos seus membros.

3. *Regras e Procedimentos*

3.1. *Equidade, diligência e transparência*

Os trabalhadores, dirigentes e colaboradores devem garantir, em todas as situações, o tratamento equitativo, diligente e transparente dos utentes, em respeito pelos seus direitos.

3.2. *Celeridade e eficiência*

Os trabalhadores, dirigentes e colaboradores devem garantir com rigor e qualidade, de acordo com as suas funções, a gestão célere e eficiente, dos processos em curso, dentro dos prazos legais previstos, nomeadamente em matéria de sinistros e de reclamações.

3.3. *Dever de informação*

3.3.1. Os trabalhadores, dirigentes e colaboradores devem, no exercício das suas funções, e atendendo ao respetivo perfil e à natureza e complexidade da situação, prestar todas as informações e esclarecimentos necessários, com vista à satisfação das necessidades dessa ordem dos utentes e, se for o caso, com vista a uma tomada de decisão fundamentada por parte do utente.

3.3.2. No que respeita ao processo de venda dos seguros em concreto, assegurar que a informação disponibilizada é a adequada às necessidades e perfil de risco do utente, e que toda a informação pré-contratual e contratual lhe é entregue, e que o mesmo é devidamente esclarecido.

3.4. Proteção de Dados

Os trabalhadores, dirigentes e colaboradores, no exercício das suas funções, devem garantir a estrita observância das regras e procedimentos legais no tratamento de dados pessoais dos utentes, em consonância com a Política de Privacidade e Proteção de Dados Pessoais definida pela Mútua e no normativo interno.

3.5. Conflito de Interesses

Os trabalhadores, dirigentes e colaboradores, devem evitar qualquer situação suscetível de originar conflito de interesses que possa interferir com os deveres de imparcialidade, equidade e integridade na sua relação com os utentes e no seio da organização. Devem informar o superior hierárquico ou o estabelecido no Código de Conduta, dependendo da situação em causa. Considerando-se para este efeito, que existe conflito de interesses sempre que tenham interesses privados, pessoais ou profissionais que possam influenciar, ou aparentemente influenciar na tomada de decisões. Entendendo-se por interesse privado, pessoal ou profissional qualquer vantagem patrimonial ou não patrimonial para o próprio e terceiros.

3.6. Política antifraude e audição dos utentes

3.6.1. Os trabalhadores, dirigentes e colaboradores, devem garantir o cumprimento da Política Antifraude em vigor, que visa definir as formas de atuação e combate à fraude, garantindo a prevenção, deteção e reporte de atividades fraudulentas que possam causar danos financeiros e/ou económicos, bem como na imagem institucional da organização.

3.6.2. Os trabalhadores, dirigentes e colaboradores, devem ainda garantir o cumprimento do Sistema de Tratamento, Audição e Participação da Mútua, que define os mecanismos formais para apresentação de informações, sugestões, opiniões e reclamações, e circuitos de instrução e gestão dos processos, bem como de prevenção de litígios.

3.7. Qualificação adequada

A Mútua assegura a qualificação adequada dos seus trabalhadores, dirigentes e colaboradores, por forma a responderem com humanismo e profissionalismo, e de acordo com as suas funções, às necessidades dos utentes, em particular no que respeita às funções relacionadas com o atendimento direto aos utentes, assegurando a qualidade do atendimento, seja qual for o canal de comunicação utilizado – presencial, telefónico ou digital.

4. *Cumprimento da Política*

A Mútua dos Pescadores assegura a divulgação desta Política, bem como os diplomas internos relacionados, quer internamente, pelos trabalhadores, dirigentes e colaboradores, quer publicamente, no seu site institucional, por forma a garantir o seu cumprimento.

5. *Monitorização*

A Mútua do Pescadores assegura os mecanismos de reporte e de monitorização do cumprimento da Política, através do sistema de gestão de riscos e controlo interno.

6. *Revisão da Política*

A Política deverá ser revista anualmente, e em caso de alteração deve ser aprovada pelo Conselho de Administração da Mútua dos Pescadores.

Lisboa, 25 de maio de 2020