

NORMA N.º 109

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

Entrada em vigor: 8 de setembro de 2022

Revoga a Norma Interna N.º 087, de 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 dos Pescadores a todos os níveis, o atendimento personalizado e familiar, a proximidade dos seus dirigentes e trabalhadores às comunidades, que permite uma identificação e avaliação contínua 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 cooperativa conquistou junto das comunidades e no seio do setor segurador.

As orientações das instâncias internacionais, vertidas na legislação nacional para o setor 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 e 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, e na Lei n.º 7/2019, de 16 de janeiro, que aprova o regime jurídico da distribuição de seguros e de resseguros, e vinculados na Norma Regulamentar n.º 7/2022-R, de 7 de junho, da Autoridade de Supervisão de Seguros e de Fundos de Pensões (ASF).

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 dos Pescadores (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.

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, de acordo com as suas funções, devem garantir com rigor e qualidade 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 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 dos Pescadores 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. Considerando-se para este efeito, que existe conflito de interesses sempre que tenham interesses privados, pessoais ou profissionais que possam

influenciar, ou aparentemente influenciar, a tomada de decisões. Entendendo-se por interesse privado, pessoal ou profissional qualquer vantagem patrimonial ou não patrimonial para o próprio e terceiros. Perante uma situação potencial de conflito de interesses deve ser informado o superior hierárquico, ou, dependendo da situação em causa, uma pessoa/unidade funcional autónoma, para dirimir o caso, designadamente no âmbito da gestão das reclamações.

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 à cooperativa, bem como à 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 dos Pescadores, que define os mecanismos formais para apresentação de informações, sugestões, opiniões e reclamações, e os circuitos de instrução e gestão dos processos, bem como de prevenção de litígios.

3.7. Qualificação adequada

A cooperativa 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

4.1. A Mútua dos Pescadores assegura a divulgação desta Política, bem como os diplomas internos relacionados, quer internamente, pelos trabalhadores, dirigentes e colaboradores, quer publicamente, na sua página institucional na Internet, por forma a garantir o seu cumprimento.

4.2. Os princípios, regras e procedimentos previstos nesta Política, e adotados no quadro do relacionamento com os clientes, devem ser aplicados em todos os canais de distribuição da Mútua dos Pescadores.

5. Monitorização do cumprimento

5.1. A Mútua dos Pescadores assegura os mecanismos de reporte e de monitorização do cumprimento da Política através do sistema de Gestão de Riscos e Controlo Interno em conformidade com as regras estabelecidas na Política de Gestão de Riscos.

5.2. A Mútua do Pescadores assegura igualmente o tratamento e análise, numa base contínua, dos dados relativos à gestão de reclamações, bem como a análise das causas das reclamações, de modo a identificar causas comuns a determinados tipos de reclamações e aferir se tais causas são passíveis de afetar outros processos e produtos.

6. Revisão da Política

A presente Política é revista anualmente, e as alterações, a existirem, são aprovadas pelo Conselho de Administração da Mútua dos Pescadores.

Lisboa, 7 de setembro de 2022

O CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO