



## **Princípios Orientadores de Tratamento dos Tomadores de Seguros, Segurados, Beneficiários ou Terceiros Lesados**

### **I. Objeto:**

Este documento tem como objetivo estabelecer os princípios gerais a observar pela Companhia AIG Europe S.A. – Sucursal em Portugal no seu relacionamento com os tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, respeitantes à forma de tratamento, à gestão de reclamações que lhes sejam por estes apresentadas e ao provedor do cliente.

Os princípios contemplados neste documento devem ser respeitados e cumpridos por todos os colaboradores ou representantes da AIG Europe S.A. – Sucursal em Portugal na prossecução e desempenho das suas funções.

### **II. Princípios Gerais**

O presente normativo prevê e garante os seguintes princípios:

- a) O tratamento equitativo, diligente e transparente dos tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados;
- b) O tratamento adequado das necessidades de informação e de esclarecimento dos tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, atendendo ao respetivo perfil e à natureza e complexidade da situação;
- c) O tratamento adequado dos dados pessoais dos tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados de acordo com a legislação aplicável;
- d) A prevenção e a gestão de conflitos de interesse, nomeadamente no âmbito da gestão de reclamações;
- e) A gestão célere e eficiente dos processos relativos a tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, designadamente em matéria de sinistros e de reclamações;
- f) A qualificação adequada dos colaboradores, em especial dos que contactam diretamente com os tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, no sentido de assegurar a qualidade do atendimento, presencial e não presencial;
- g) A definição do conteúdo mínimo da informação a prestar aos tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, no âmbito da política antifraude que é estabelecida em documento interno;
- h) Os mecanismos de reporte interno e monitorização do cumprimento da política de tratamento, que se consubstanciam no sistema de gestão de risco e controlo interno.

### **III. Princípios de Conduta de Mercado**

- a) Os produtos e os serviços comercializados são concebidos para satisfazer as necessidades de grupos de clientes identificados e, por isso, dirigidos aos mesmos;
- b) Os clientes devem receber informação de forma clara antes, durante e depois do processo de venda ou contratação;
- c) O aconselhamento dado aos clientes deverá ser adequado e ter em conta todas as características e necessidades dos mesmos.

### **IV. Comunicação**

Os Princípios Orientadores de Tratamento dos Tomadores de Seguro, segurados, beneficiários ou terceiros lesados é objeto de comunicação específica a toda a Companhia e aos seus canais de distribuição.

### **V. Articulação com outros normativos internos**

O presente documento de ser interpretado e articulado em conjunto com os outros normativos internos, nomeadamente, o Código de Conduta, Política Global de Luta contra a corrupção AIG e Política Global de Combate ao Branqueamento de Capitais da AIG.