INFORMA
Business by Data

Política de Tratamento de Clientes

Versão Pública

dun & bradstreet
WORLDWIDE NETWORK

cesce

Índice

1. Objetivo 3
2. Âmbito de aplicação 3
3. Princípios gerais 3
4. Divulgação da Política 4
5. Responsabilidades 5
6. Revisão da Política 5

1. Objetivo

A presente política define os princípios que orientam o relacionamento da Informa D&B com os tomadores de seguros, segurados, beneficiários e terceiros lesados (adiante designados, em conjunto, "Clientes"), no âmbito da sua atividade de distribuição de seguros, assegurando o seu tratamento equitativo, diligente e transparente, bem como o tratamento adequado dos respetivos dados pessoais, nos termos e para os efeitos do disposto nos artigos 32.º e 33.º da Norma Regulamentar n.º 13/2020-R, de 30 de dezembro, em conjugação com o disposto na alínea t) do n.º 1 do artigo 24.º do Regime Jurídico da Distribuição de Seguros e de Resseguros, aprovado pela Lei n.º 7/2019, de 16 de janeiro (“RJDSR”).

2. Âmbito de aplicação

A política aplica-se a todos os canais de distribuição de seguros utilizados pela Informa D&B, sendo os respetivos princípios, regras e procedimentos extensíveis a:

- Equipas Corporate e PME, no âmbito da emissão de propostas, negociação, aceitação, cancelamento e renovação de contratos junto de clientes;
- Equipa eInforma, no âmbito da contratação através da plataforma eInforma, incluindo planos de desconto, packs de consumo e contratos personalizados;
- Estruturas de Customer Experience Informa e Customer Experience eInforma (SAC Inbound e SAC Outbound), no âmbito do apoio ao cliente, sugestões, apoio pós-venda e cobranças.

A política não se aplica a produtos de seguros de grandes riscos, nos termos e para os efeitos do disposto no n.º 2 do artigo 24.º do RJDSR.

3. Princípios gerais

3.1. Tratamento equitativo, diligente e transparente

A Informa D&B assegura que todos os Clientes são tratados de forma equitativa, diligente e transparente ao longo de todo o ciclo de vida da relação contratual, desde a fase pré-contratual (identificação da necessidade e emissão de proposta) até ao acompanhamento pós-venda, ao cancelamento ou à renovação do contrato.

3.2. Adequação da informação prestada

É assegurado o tratamento adequado das necessidades de informação e esclarecimento dos Clientes, atendendo ao respetivo perfil e à natureza e complexidade de cada situação, designadamente através da disponibilização de propostas, contratos e brochuras informativas claras e compreensíveis, previamente à contratação.

3.3. Adequação dos produtos comercializados

A Informa D&B institui os mecanismos necessários para assegurar que não são comercializados produtos com características desajustadas face ao perfil e às necessidades dos respetivos tomadores de seguros ou segurados, observando os critérios definidos na Política Comercial e nos requisitos de governação de produtos aplicáveis às empresas de seguros e aos distribuidores de seguros.

3.4. Proteção de dados pessoais

Os dados pessoais recolhidos junto dos Clientes são tratados, de forma equitativa e transparente, em conformidade com o Regulamento (UE) 2016/679 (Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados) e com a Lei n.º 58/2019, de 8 de agosto, sendo a política de proteção de dados pessoais e a informação sobre os direitos dos titulares dos dados disponibilizadas de forma autónoma no sítio da Informa D&B na Internet.

3.5. Prevenção e gestão de conflitos de interesse

São instituídos mecanismos que asseguram a prevenção, identificação e gestão de eventuais conflitos de interesse no relacionamento com os Clientes, designadamente no âmbito da gestão de reclamações, garantindo a imparcialidade dos colaboradores intervenientes.

Quando identificada alguma situação de potencial conflito, os colaboradores encontram-se obrigados a reportar de imediato tal situação ao respetivo responsável, abstendo-se de intervir em tais situações sem instruções a esse respeito. Quando não for possível obstar à ocorrência dos conflitos, devem aqueles ser resolvidos de maneira equitativa, sem privilegiar qualquer dos Clientes em particular.

As medidas implementadas pela Informa D&B tendo em vista a prevenção e a gestão de conflitos de interesses são proporcionais à dimensão e à atividade por si desenvolvida. Em termos gerais, é aplicada a seguinte metodologia:

1. Identificação;
2. Avaliação / quantificação (risk assessment);
3. Mitigação; e
4. Monitorização.

3.6. Gestão célere e eficiente

A Informa D&B assegura a gestão célere e eficiente dos processos relativos a Clientes, designadamente em matéria de contratação, cancelamento e renovação, através dos sistemas Salesforce, SGC e OTRS.

3.7. Qualificação dos colaboradores

Os colaboradores que contactam diretamente com os Clientes, nomeadamente as equipas Comercial e SAC Inbound/Outbound Informa e eInforma, possuem qualificação e formação adequadas, de modo a assegurar a qualidade do atendimento, presencial e não presencial.

3.8. Monitorização e reporte interno

O cumprimento da presente política é monitorizado através dos mapas de análise de negócio e dos Relatórios CX, sendo os resultados reportados periodicamente à Equipa de gestão da Direção Comercial e ao Diretor Comercial.

A presente Política é devidamente refletida nos regulamentos internos e em eventuais manuais de boas práticas da Informa D&B.

4. Divulgação da Política

A Informa D&B assegura a necessária divulgação e explicitação das regras contidas na presente política, de modo a garantir o seu conhecimento e cumprimento, encontrando-se a mesma permanentemente disponível e acessível, quer em meio de divulgação interno, quer em meio de divulgação ao público, designadamente através da respetiva disponibilização no sítio da Informa D&B na Internet (www.informadb.pt), bem como, sempre que solicitado, através da entrega ou envio em papel ou outro suporte duradouro.

5. Responsabilidades

Órgão / Função	**Responsabilidade**
Direção Geral	Aprovação formal da política, nos termos do artigo 32.º, n.º 1, da Norma Regulamentar n.º 13/2020-R, de 30 de dezembro.
Direção Comercial	Coordenação da implementação da política junto das áreas comerciais e monitorização global do respetivo cumprimento, por delegação da Gerência.
Responsável de desenvolvimento e inovação comercial	Definição, atualização e implementação da política junto das Equipas Corporate e PME e da Equipa eInforma.
Diretor de Customer Experience	Implementação da política nas estruturas de Customer Experience Informa e eInforma.
Responsável de Conformidade	Validação da política e verificação da sua conformidade com o RJDSR e a regulamentação da ASF; condução do respetivo processo de revisão.
Equipa Comercial / SAC Inbound e Outbound	Aplicação diária dos princípios da política no contacto com os Clientes.

6. Revisão da Política

A presente política será revista e atualizada sempre que ocorram alterações à atividade de distribuição de seguros da Informa D&B, ou à legislação e regulamentação aplicável, que careçam de ser refletidas no presente documento.

www.informadb.pt

apoio@informadb.pt

(+351) 808 29 30 29