

Política de Tratamento de Clientes

Artigo 1.º OBJETO

O presente Sistema e Política de Tratamento dos Clientes tem por objeto estabelecer, nos termos e por força do estabelecido 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), n.º 1, do artigo 24.º do Regime Jurídico da Distribuição de Seguros e Resseguros, aprovado pela Lei 7/2019, de 16 de Janeiro, os princípios, as normas e os procedimentos que devem ser observados no quadro do relacionamento da Mercer Employee Benefits – Mediação de Seguros, Unipessoal, Lda. (adiante designado por MERCER EB) com os seus clientes, tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados.

Artigo 2.º ÂMBITO

1. O Sistema e Política de Tratamento dos Clientes é aplicável a todos os colaboradores da MERCER EB, bem como à rede comercial e respetivos operadores (pessoas diretamente envolvidas na atividade de distribuição de seguros – PDEADS), com vínculo de trabalho subordinado ou independente, e todos aqueles que, em nome da MERCER EB, prestem serviços aos respetivos clientes, tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados.

2. Para efeito do disposto no número anterior, a MERCER EB informa e articula com as entidades envolvidas, se as houver, a aplicação formal da presente Política e Sistema aos colaboradores abrangidos.

Artigo 3.º EQUIDADE, DILIGÊNCIA E TRANSPARÊNCIA

Os colaboradores referidos no artigo anterior devem contribuir para que seja assegurado a todos os clientes, tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados um tratamento equitativo, diligente e transparente.

Artigo 4.º

INFORMAÇÃO, ESCLARECIMENTO E ADEQUAÇÃO

1. A MERCER EB e os seus colaboradores devem, no exercício das suas funções, assegurar aos clientes, tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, atendendo ao respetivo perfil, às informações por eles fornecidas e solicitadas, e à natureza e complexidade da situação, a prestação das informações legalmente previstas e o esclarecimento adequado à tomada de uma decisão fundamentada, assegurando-se que não lhes são comercializados produtos com características desajustadas face ao perfil e às necessidades transmitidas.

2. Toda a documentação legal e informação comercial sobre os produtos distribuídos e mediados pela MERCER EB deverão ser disponibilizadas por este, em articulação com as empresas de seguros envolvidas e que são parte na celebração dos contratos de seguros e/ou operações de capitalização, de modo a permitir-se a correta elucidação e esclarecimento dos clientes por parte daquele e dos colaboradores comerciais envolvidos.

3. No que respeita à celebração de contratos relacionados com produtos de investimento com base em seguros, a MERCER EB e os seus colaboradores asseguram que são prestadas ao cliente ou potencial cliente, com antecedência suficiente em relação à celebração do contrato de seguro, todas as informações adequadas, nomeadamente:

a) Recomendações e avisos sobre os riscos associados aos produtos de investimento com base em seguros ou a determinadas estratégias de investimento propostas;

b) Informação relativa aos custos e encargos associados, designadamente o custo do aconselhamento prestado quando aplicável, o custo do produto de investimento com base em seguros proposto e as formas de pagamento à disposição do cliente, incluindo pagamentos recebidos de terceiros (as informações sobre os custos e encargos, incluindo os associados à distribuição do produto de investimento com base em seguros, que não sejam devidos à ocorrência de um risco de mercado subjacente, devem ser apresentadas de forma agregada de modo a permitir ao cliente conhecer o custo global, bem como o seu efeito cumulativo sobre o retorno do investimento, sem prejuízo de o cliente poder solicitar que os referidos custos e encargos sejam apresentados de forma discriminada - estas informações devem ser transmitidas ao cliente, pelo menos, uma vez por ano, durante o ciclo de vida do investimento);

c) Quando for prestado aconselhamento, se será entregue ao cliente uma avaliação periódica da adequação do produto de investimento com base em seguros aconselhado.

4. A MERCER EB deverá assegurar a disponibilização ao cliente de relatórios periódicos sobre o serviço prestado, tendo em conta o tipo e a complexidade dos produtos de investimento com base em seguros envolvidos e a natureza dos serviços prestados, incluindo, sempre que aplicável, os custos das transações e serviços executados em nome do cliente.

5. No momento de avaliação da adequação de determinado produto de investimento com base em seguros para aconselhamento a um cliente ou potencial cliente, a MERCER EB considera os objetivos de investimento do cliente, as suas preferências relativamente à assunção de riscos, o seu perfil de risco, bem como as suas preferências em matéria de sustentabilidade.

6. Caso, no primeiro momento de aconselhamento anterior à celebração do contrato, não tenham sido identificadas as preferências individuais em matéria de sustentabilidade ou outras preferências do cliente, a MERCER EB deve incluir esta análise na próxima atualização periódica sobre o serviço prestado, conforme mencionado no número 5.

7. A MERCER EB assegura que, caso os produtos de investimento com base em seguros não correspondam às preferências em matéria de sustentabilidade ou outras preferências de um cliente ou

potencial cliente, os mesmos não são recomendados. Nestes casos, a MERCER EB fornece aos seus clientes ou potenciais clientes uma explicação dos motivos pelos quais não o faz, conservando registo dessa justificação.

8. A MERCER EB assegura que solicita às empresas de seguros cujos produtos distribui, toda a informação relevante para prestar aos seus clientes ou potenciais clientes, nomeadamente informações de potenciais riscos associados aos produtos ou eventuais impactos negativos em matéria de sustentabilidade de determinadas decisões de investimento, de forma a garantir a completude e transparência da informação prestada e garantir que o cliente ou potencial cliente toma uma decisão esclarecida

Artigo 5.º TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS

O tratamento, com recurso ou não a meios informáticos, dos dados pessoais dos clientes, tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, deve ser efetuado em estrita observância, não somente em conformidade com a Política de Privacidade e Proteção de Dados Pessoais adotada pela MERCER EB, bem como das normas legais aplicáveis, em especial com o estabelecido no Regulamento (UE) n.º 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho de 27 de abril de 2016, relativo à proteção das pessoas singulares no que diz respeito ao tratamento de dados pessoais e à livre circulação desses dados [Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados (RGPD)] e Lei n.º 58/2019, de 8 de agosto, que assegura a execução, na ordem jurídica nacional do RGPD, e das regras de segurança, de carácter técnico e organizativo, adequadas ao risco que o tratamento dos dados apresenta e representa.

Artigo 6.º PREVENÇÃO E GESTÃO DE CONFLITOS DE INTERESSE

1. Os colaboradores devem revelar e identificar à MERCER EB todas as situações que possam gerar conflitos de interesses, abstendo-se de intervir em tais situações.
2. Considera-se existir conflito de interesse sempre que os colaboradores sejam direta ou indiretamente interessados na situação ou no processo em curso, ou o sejam os seus cônjuges, parentes ou afins em 1º grau, ou ainda sociedades ou outros entes coletivos em que, direta ou indiretamente, titulem uma participação qualificada no capital social.

Artigo 7.º CELERIDADE E EFICIÊNCIA DA GESTÃO

1. Os colaboradores devem desempenhar as funções ou tarefas que lhes caibam, com rigor e qualidade, com vista a uma gestão célere e eficiente dos processos relativos aos clientes, tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, designadamente em matéria de sinistros e de reclamações.
2. Sem prejuízo da possibilidade de apresentação das reclamações nos termos do Regulamento do Serviço de Atendimento ao Cliente e do recurso aos tribunais judiciais ou aos organismos de resolução extrajudicial de litígios, já existentes ou que para o efeito venham a ser criados, as reclamações dos clientes, tomadores de seguros e outras partes interessadas podem ser apresentadas junto da

Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões (ASF), diretamente ou através do Livro de Reclamações, em suporte eletrónico (www.livroreclamacoes.pt) ou físico, este último disponível no estabelecimento da MERCER EB para tal fim.

Artigo 8.º QUALIFICAÇÃO ADEQUADA

1. A MERCER EB assegura a qualificação adequada, quer a inicial, quer a contínua, dos seus colaboradores, nomeadamente dos membros do órgão de administração designados responsáveis pela atividade de distribuição de seguros (vulgo “responsáveis técnicos), se os houver, e das PDEADS com interlocução e interação direta com os clientes, tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, no sentido de garantir a qualidade e competência do atendimento, quer presencial, quer não presencial.

2. Todos os colaboradores com interlocução e contacto direto com os clientes, tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, deverão possuir a qualificação adequada prevista no RJDS e respetiva regulamentação, designadamente, entre outras formas de a obter, pela aprovação num curso sobre seguros adequado à atividade que desenvolvem, reconhecido pela ASF.

Artigo 9.º POLÍTICA ANTIFRAUDE

A MERCER EB cumpre as políticas de prevenção, deteção e reporte de práticas de fraude contra os seguros que as empresas de seguros com que colabora têm implementadas, e prestará aos clientes, tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, quando solicitado, a informação genérica que sobre a mesma considerar relevante.

Artigo 10.º DIVULGAÇÃO DA POLÍTICA DE TRATAMENTO

A MERCER EB assume a sua aprovação, implementação, monitorização de forma adequada e reflexo nos documentos relevantes inerentes ao exercício da atividade de distribuição de seguros e assegura, de igual modo, a necessária divulgação e explicitação das regras contidas na presente Política de Tratamento dos Clientes, de modo a garantir o seu conhecimento e cumprimento (a qual se encontra 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 Internet ou, não dispondo deste, mediante afixação no(s) seu(s) estabelecimento(s), bem como, sempre que solicitado, através da entrega ou envio em papel ou outro suporte duradouro).

Artigo 11.º REVISÃO DA POLÍTICA

A presente Política é revista pelo órgão de gestão sempre que eventuais riscos detetados ou alterações legislativas ou regulamentares o justifiquem.