

# POLÍTICA DE TRATAMENTO DOS CLIENTES DA SOCIÉTÉ SUISSE D'ASSURANCE CONTRE LA GRÊLE - SUCURSAL EM PORTUGAL (TAMBÉM CONHECIDA COMO HAGEL)

---

## **Artigo 1º - Âmbito**

Esta política reforça os princípios estabelecidos no Código de Conduta em vigor da Sucursal, definindo as diretrizes adotadas pela Société Suisse d'Assurance Contre la Grêle - Sucursal em Portugal no relacionamento com tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros afetados.

Os princípios aqui apresentados refletem a visão e os valores da Société Suisse d'Assurance Contre la Grêle - Sucursal em Portugal, orientando o comportamento esperado de todos os seus colaboradores, incluindo os dos canais de distribuição e parceiros que atuam em nome da Sucursal.

A Société Suisse d'Assurance Contre la Grêle - Sucursal em Portugal compromete-se a divulgar esta política internamente e junto aos seus canais de distribuição, garantindo o cumprimento dos princípios nela estabelecidos.

## **Artigo 2º - Paz de Espírito e Confiança**

Os colaboradores devem assegurar que todos os tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados recebam um tratamento justo, diligente e transparente, respeitando plenamente os seus direitos, de forma a promover paz de espírito e confiança em todas as ações da Sucursal.

A atuação dos colaboradores, seja diretamente na Sucursal ou através dos canais de distribuição, deve respeitar os princípios fundamentais previstos no Código de Conduta em vigor.

## **Artigo 3º - Informação e Esclarecimento**

No desempenho das suas funções, os colaboradores devem fornecer aos tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados informações precisas e claras, ajustadas ao perfil de cada um e à complexidade da situação, permitindo-lhes tomar decisões bem fundamentadas.

## **Artigo 4º - Gestão de Reclamações**

Os tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados podem apresentar reclamações à Société Suisse d'Assurance Contre la Grêle - Sucursal em

Portugal ou ao Provedor do Cliente, conforme os procedimentos indicados no site da Sucursal.

O processo de gestão de reclamações será gratuito, sem custos ou encargos para o reclamante.

### **Artigo 5º - Dados Pessoais**

O tratamento dos dados pessoais de tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados será realizado em conformidade com a legislação aplicável, adotando medidas de segurança técnicas e organizativas adequadas aos riscos envolvidos.

Os interessados podem consultar, corrigir, complementar ou eliminar os seus dados pessoais mediante contato direto ou por escrito com a Société Suisse d'Assurance Contre la Grêle - Sucursal em Portugal.

Os colaboradores da Sucursal e distribuidores têm o dever de manter sigilo absoluto sobre informações relativas a tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, obtidas no exercício das suas funções.

Esse dever de sigilo mantém-se mesmo após o término das funções, exceto nas situações previstas na lei.

### **Artigo 6º - Prevenção e Gestão de Conflitos de Interesse**

Os colaboradores devem reportar à Direção de Recursos Humanos, ao Compliance e à Direção Jurídica da Société Suisse d'Assurance Contre la Grêle - Sucursal em Portugal qualquer situação suscetível de gerar conflitos de interesse, abstendo-se de atuar nessas circunstâncias.

Existe conflito de interesse quando os colaboradores, seus familiares diretos ou entidades com as quais tenham ligação possuam interesse direto ou indireto em processos ou situações em curso.

O conflito de interesse pode ser desenvolvido no caso de políticas próprias.

### **Artigo 7º - Celeridade e Eficiência**

Os colaboradores devem desempenhar suas tarefas com rigor e rapidez, assegurando uma gestão eficiente dos processos relacionados a sinistros, reclamações e outros assuntos pertinentes aos tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros afetados.

### **Artigo 8º - Qualificação Adequada**

A Société Suisse d'Assurance Contre la Grêle - Sucursal em Portugal compromete-se a garantir a formação contínua e a qualificação adequada dos seus colaboradores, especialmente daqueles que interagem diretamente com os clientes, assegurando um atendimento de excelência, seja presencial ou remoto.

### **Artigo 9º - Política Anti-Fraude**

A Société Suisse d'Assurance Contre la Grêle - Sucursal em Portugal adota medidas rigorosas para prevenir, detectar e reportar fraudes relacionadas a seguros, disponibilizando informações gerais sobre essa política aos tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, quando solicitado.

A Sucursal poderá estabelecer parcerias com outras seguradoras, nomeadamente no âmbito da Associação Portuguesa de Seguradores, para reforçar a prevenção e combate à fraude.

### **Artigo 10º - Reporte Interno da Política de Tratamento dos Clientes**

A Société Suisse d'Assurance Contre la Grêle - Sucursal em Portugal assegurará, através do seu sistema de gestão de riscos e controle interno, mecanismos contínuos de monitoramento e reporte do cumprimento desta política.

### **Artigo 11º - Cumprimento da Política de Tratamento dos Clientes**

A Sucursal compromete-se a promover a divulgação e o esclarecimento das regras desta política, garantindo sua aplicação efetiva por todos os colaboradores e parceiros.

### **Artigo 12º - Alterações e Revisão**

Esta política será revisada sempre que necessário, em resposta a mudanças legais ou regulamentares, para manter sua conformidade e atualidade.