



**COSTA DUARTE**

CORRETOR DE SEGUROS

*Gerações de Confiança*

Aguarda publicação de Norma Regulamentar da ASF, nos termos do número 3, do Artº 24º, da DDS

# **POLÍTICA TRATAMENTO DE CLIENTES, DOS SEUS DADOS PESSOAIS E DAS SUAS RECLAMAÇÕES**

Lei 7/2019, de 16 JAN – Artigo 24º, alínea t)

# VISÃO GLOBAL PARA SOLUÇÕES INOVADORAS



Ao longo de quase **100 anos de atividade** no mercado segurador, a linha de crescimento da Costa Duarte revela uma evolução contínua no acompanhamento das novas exigências.

A **integração das novas gerações** confirma o espírito de renovação.

O **aprofundamento das parcerias internacionais** demonstra a visão ampla no desenho de soluções inovadoras.

Estas realidades marcam um reforço do **posicionamento da Costa Duarte no mercado local e global.**



## CRESCER

continuamente  
em experiência  
e competência



## SER

um caso  
de sucesso com  
quase 100 anos



## INOVAR

para conquistar  
o futuro



## TER

uma equipa  
competente e  
especializada



## CRIAR

soluções  
de proteção



## FAZER

gestão de risco  
à medida de  
cada Cliente

## INDICE

Introdução

Tratamento de Clientes

Tratamento de Dados Pessoais

Tratamento de Reclamações



## INTRODUÇÃO

---

Este documento estabelece a **política de tratamento dos tomadores de seguros, segurados, beneficiários e terceiros lesados**, abreviadamente designado por «clientes», de modo a garantir o seu tratamento equitativo, **bem como o tratamento adequado dos seus dados pessoais e das suas reclamações**, nos termos previstos na alínea t), do Artigo 24º, da Lei 7/2019, de 16 JAN.

No quadro de relacionamento com os clientes, asseguramos que:

- como corretor de seguros, atuamos por mandato expresso dos clientes, na distribuição de seguros de forma independente face às empresas de seguros, tratando os clientes de forma equitativa, diligente e transparente;
- os negócios são conduzidos com boa fé e integridade, colocando os interesses dos clientes acima dos nossos próprios interesses;
- a nossa intervenção não se esgota com a celebração do seguro, envolvendo a prestação de assistência ao longo do respetivo período de vigência, nomeadamente, assistindo os clientes em caso de sinistro;
- os colaboradores diretamente envolvidos na atividade de distribuição de seguros e

que estejam em contacto direto com os clientes, estão sujeitos a critérios de qualificação adequada e, como forma de valorização das suas equipas, recebem formação sempre que necessário;

- possuímos procedimentos alicerçados numa política de proteção de dados pessoais recolhidos no exercício da atividade de distribuição de seguros;
- as reclamações são tratadas de forma célere, diligente, profissional e imparcial.

Nos termos do nº 2, do Artigo 24º, da Lei 7/2019, de 16 de Janeiro, o disposto nesta política não se aplica aos produtos de seguros que visem a cobertura de grandes riscos.

Este documento está disponível apenas em formato digital e a sua impressão deverá ser evitada, por forma a minimizar o consumo de papel e tinta, bem como o consumo de energia necessária à sua impressão.

A Costa Duarte reserva-se o direito de alterar, a qualquer momento, este documento, sem necessidade de aviso prévio.

## TRATAMENTO DE CLIENTES

---

Os princípios previstos neste documento refletem a visão e os valores da Costa Duarte, traduzindo o comportamento esperado de todos os seus colaboradores no tratamento de clientes.

### Equidade, Diligência e Transparência

Os colaboradores devem contribuir para que seja assegurado a todos os clientes um tratamento equitativo, diligente e transparente.

### Informação e Esclarecimento

Os colaboradores devem, no exercício das suas funções, assegurar aos clientes, atendendo ao respetivo perfil e à natureza e complexidade da situação, a prestação das informações legalmente previstas e o esclarecimento adequado à tomada de uma decisão fundamentada.

As comunicações com os clientes devem ser redigidas de forma clara e inteligível, por forma a minimizar as dúvidas de interpretação.

### Conflitos de Interesse

Os colaboradores devem revelar à Administração todas as situações que possam gerar conflitos de interesses, abstendo-se de intervir em tais situações.

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 participem.

### Qualificação Adequada

No sentido de garantir a qualidade do atendimento, a Costa Duarte assegura que todos os colaboradores que participam no exercício da atividade de distribuição de seguros e que estejam em contacto direto com clientes, estão sujeitos aos critérios de qualificação adequada para exercer a função de Pessoa Diretamente envolvida na Atividade de Distribuição de Seguros («PDEADS»).

### Prevenção Anti-fraude

A Costa Duarte tem implementados procedimentos de prevenção, deteção e reporte de práticas de fraude contra os seguros e prestará aos clientes a informação genérica que sobre a mesma considerar relevante.

A Costa Duarte pode adotar mecanismos de cooperação com outras entidades do setor, com vista à prevenção, deteção ou reporte de suspeitas de fraude.

### Cumprimento

A Costa Duarte assegura a necessária divulgação e explicitação das regras contidas no presente documento, de modo a garantir o seu cumprimento pelos seus colaboradores.

## TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS

---

Os dados pessoais que sejam transmitidos no âmbito da apresentação, proposição, celebração e execução do contrato de seguro, por intermédio da Costa Duarte, incluindo diligências pré-contratuais e o apoio à sua gestão, em especial em caso de sinistro, serão tratados, processados e armazenados informaticamente pela Costa Duarte como responsável pelo tratamento e destinam-se à execução e gestão da relação contratual com o titular dos dados e com a seguradora, nos termos e em conformidade com a Política de Privacidade da Costa Duarte, que pode ser acedida em [www.costaduarte.pt](http://www.costaduarte.pt)

As omissões, inexatidões e desatualização, quer no que respeita a dados de fornecimento obrigatório, quer facultativo, são da responsabilidade do titular dos dados, seja na sua qualidade de tomador de seguro, segurado, beneficiário ou seu representante e, ainda, a sinistrados ou a terceiros e seus representantes.

A Costa Duarte, no seu interesse legítimo ou de terceiros, poderá:

- Efetuar tratamento de dados pessoais para realização de auditorias, qualidade e melhoria de serviço/análises de satisfação.
- Proceder ao tratamento de dados pessoais recolhidos no âmbito do relacionamento

legal e contratual, e durante a sua vigência, para comunicações de campanhas e ações de comercialização de produtos e serviços relacionados, ou não, com os transacionados com o titular dos dados, mas não necessários à sua execução e gestão.

Caso não pretenda receber as referidas comunicações o titular dos dados poderá recusá-las de imediato ou por ocasião de cada comunicação, nos termos indicados na política de privacidade.



## TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES

---

O compromisso da Costa Duarte com a excelência, faz com que o serviço ao cliente esteja no centro da nossa atividade, em todas as áreas de atuação.

No entanto, reconhecemos que ocasionalmente podemos não atingir as expectativas que espera dos nossos serviços e caso pretenda apresentar uma reclamação deverá seguir os procedimentos a seguir descritos.

### Requisitos Mínimos

De forma a proceder a uma gestão rápida e equitativa das reclamações, o cliente deverá apresentar uma reclamação escrita, indicando obrigatoriamente:

- Nome completo do reclamante e, caso aplicável, da pessoa que o represente;
- Qualidade do reclamante, designadamente de tomador de seguro, segurado, beneficiário ou terceiro lesado ou de pessoa que o represente;
- Dados de contacto do reclamante e, se aplicável, da pessoa que o represente;
- Número de documento de identificação do reclamante;
- Descrição detalhada dos factos que motivaram a reclamação, com identificação dos intervenientes e da data

em que os factos ocorreram, exceto se tal for manifestamente impossível;

- Data e local da reclamação.

### Função Responsável pela Gestão de Reclamações

A função responsável pela gestão das reclamações dos clientes é assegurada pelo membro do Conselho de Administração com o pelouro de *Governance*, a quem compete gerir a receção e assegurar a resposta atempada às reclamações que lhe sejam apresentadas.

### Contactos

A Costa Duarte coloca à disposição dos clientes os seguintes contactos para apresentação de reclamação:

- Correio registado com aviso de receção, para a seguinte morada:

Costa Duarte – Corretor de Seguros, S.A.

a.c. Administração – (Gestão de Reclamações)

Av<sup>a</sup> António Augusto Aguiar, 130 – 4<sup>o</sup>

1050-020 Lisboa

- Correio eletrónico para o endereço:

[reclamacao@costaduarte.pt](mailto:reclamacao@costaduarte.pt)

### Livro de Reclamações

A Costa Duarte disponibiliza aos clientes o acesso ao Livro de Reclamações em formato físico, existente na sede em Lisboa e no escritório do Porto ou em formato eletrónico,

acessível através do endereço

<https://www.costaduarte.pt/pt/>

### **Autoridade de Supervisão (ASF)**

Caso não se encontre satisfeito com a forma como a sua reclamação foi resolvida, o cliente tem o direito de se dirigir à Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões (ASF), através do seguinte endereço eletrónico:

[www.asf.com.pt/isp/PortalConsumidor/Reclamacoes](http://www.asf.com.pt/isp/PortalConsumidor/Reclamacoes)

### **Resolução alternativa de litígios**

Sem prejuízo da possibilidade de recurso aos tribunais judiciais, em caso de litígio emergente da atividade de distribuição de seguros, os clientes podem recorrer a entidades de resolução alternativa de litígios já existentes (CIMPAS – Centro de Informação, Mediação e Provedoria de Seguros) ou que para o efeito venham a ser criados.

### **Idoneidade, Imparcialidade e Prazos**

A Costa Duarte assegura que toda a reclamação será gerida de forma idónea e imparcial e que será apresentada resposta escrita no prazo máximo de 20 dias contados a partir da receção da reclamação, podendo este prazo ser alargado para 30 dias nos casos que revistam especial complexidade.





**COSTA DUARTE**

CORRETOR DE SEGUROS

*Gerações de Confiança*

---

**PORTUGAL**

---

**Lisboa**

Av. António Augusto Aguiar, 130-4.º

1050-020 Lisboa

Tel.: +351 213 504 440

Fax: +351 213 504 443

E-mail: [geral@costaduarte.pt](mailto:geral@costaduarte.pt)

**Porto**

Aviz Trade Center

Rua Eng. Ferreira Dias, 924, 1.º, E14

4100-246 Porto

Tel.: +351 220 034 300

Fax: +351 220 034 391/393

[www.costaduarte.pt](http://www.costaduarte.pt)