



Política de Tratamento

Tomadores de Seguro, Segurados ou Terceiros Lesados



... fazemo-lo sentir seguro!

A AQS Consultores de Seguros Lda enquanto mediador de seguros, rege-se pelo Regime Jurídico da Distribuição de Seguros e Resseguros, aprovado pela Lei n.º 7/2019 de 16 de janeiro.

Este regime determina que os mediadores definam e publiquem um Regulamento sobre a forma como os seus colaboradores se relacionam com os Tomadores de Seguro, Segurados, Beneficiários ou Terceiros Lesados.

Esta política é esse Regulamento.

Para além do regulamento propriamente dito, a AQS Consultores de Seguros Lda opera inspirada pelos valores da ética e do respeito pelos Clientes, internos e externos, Parceiros e demais fornecedores

São estes os nossos valores.

A nossa missão é a valorização da relação com o Cliente de acordo com as suas necessidades e expectativas, na procura de soluções vantajosas na vertente qualitativa e económica, e sermos reconhecidos pelo serviço profissional e personalizado, eficiente e eficaz.

Desta forma, afirmamos o nosso compromisso de excelência nos serviços; mais do que recomendações, a AQS Consultores de Seguros Lda prima pela excelência no enquadramento das soluções com as necessidades do Cliente.

REGULAMENTO

Artigo 1º - Âmbito

1. O presente Regulamento estabelece os princípios adotados pela AQS Consultores de Seguros Lda no quadro do seu relacionamento com os Tomadores de Seguro, Segurados, Beneficiários ou Terceiros Lesados.
2. Espera-se que os princípios constantes deste Regulamento norteiem o comportamento dos colaboradores da AQS Consultores de Seguros Lda e de todos que, em nome da AQS Consultores de Seguros Lda, prestem serviços aos Tomadores de Seguros, Segurados, Beneficiários ou Terceiros Lesados.

Artigo 2º - Tratamento equitativo, diligente e transparente

Os Colaboradores devem contribuir para que seja assegurado a todos os Tomadores de Seguro, Segurados, Beneficiários ou Terceiros Lesados um tratamento equitativo, diligente e transparente, em respeito pelos seus direitos.

Artigo 3º - Informação e Esclarecimento

Os Colaboradores devem, no exercício das suas funções, assegurar aos Tomadores de Seguro, Segurados, Beneficiários ou Terceiros Lesados, prestar as informações legalmente previstas e o esclarecimento adequado à tomada de uma decisão fundamentada.

Artigo 4º - Dados Pessoais

O tratamento dos dados pessoais dos Tomadores de Seguro, Segurados, Beneficiários ou Terceiros Lesados, deve ser realizado em estrita observância das normas legais aplicáveis, nomeadamente os consignados no Regulamento Geral de Proteção de Dados e respetiva lei de execução.

Artigo 5º - Prevenção e Gestão de Conflitos de Interesse

1. Os Colaboradores devem informar a AQS Consultores de Seguros Lda de todas as situações que possam gerar conflitos de interesses, abstendo-se de intervir nessas 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 1.º grau, ou ainda sociedades ou outros entes coletivos em que direta ou indiretamente participem.

Artigo 6º - Celeridade e Eficiência

Os Colaboradores devem desempenhar as funções ou tarefas de que estão incumbidos ou da sua competência, com rigor e qualidade, com vista a uma gestão eficiente, rápida e eficaz dos processos relativos a Tomadores de Seguros, Segurados, Beneficiários ou Terceiros Lesados, nomeadamente em matéria de sinistros e de reclamações.

Artigo 7º - Qualificação Adequada

A AQS Consultores de Seguros Lda assegura a formação adequada dos seus Colaboradores, em particular dos Colaboradores que contactam diretamente com os Tomadores de Seguro, Segurados, Beneficiários ou Terceiros Lesados, no sentido de garantir a qualidade do atendimento.

Artigo 8º - Política Antifraude

1. A AQS Consultores de Seguros Lda prestará, quando solicitado, toda a informação genérica que considerar relevante aos Tomadores de Seguro, Segurados, Beneficiários ou Terceiros Lesados, e observará as normas de prevenção e identificação de práticas fraudulentas.
2. A AQS Consultores de Seguros Lda pode adotar mecanismos de cooperação com outras Empresas de Mediadores de Seguros ou Associação de Mediadores de Seguros, com vista à prevenção, deteção ou reporte de suspeitas de fraude.

Artigo 9º - Cumprimento da Política de Tratamento

A AQS Consultores de Seguros Lda assegura a necessária divulgação e explicitação das regras contidas no presente Regulamento, de modo a garantir o seu cumprimento.

Artigo 10º - Reporte Interno da Política de Tratamento

A AQS Consultores de Seguros Lda, através do sistema de procedimentos e controle internos, assegura os mecanismos de reporte e monitorização do cumprimento da política de tratamento.



Avenida Lourosa, 371
4535-012 Lourosa

Telefone: 221 154 782
(Chamada para rede fixa nacional)

www.aqs-seguros.pt