

REGRAS APLICÁVEIS AO TRATAMENTO DE CLIENTES

1. Âmbito.

As presentes Regras aplicam-se à Hiscox, SA, Sucursal em Portugal (doravante, Hiscox), no âmbito das suas relações com tomadores de seguros, segurados, beneficiários e terceiros lesados.

2. Tratamento equitativo, diligente e transparente

A integridade é um dos valores centrais da Hiscox. Para tal, é fundamental uma abordagem honesta e justa em todas as suas atividades.

A Hiscox está empenhada em manter uma cultura de integridade, transparência e responsabilidade para garantir o cumprimento de todas as leis e regulamentos aplicáveis e o tratamento equitativo, diligente e transparente de todos os tomadores de seguros, segurados, beneficiários e terceiros lesados.

3. Necessidades de informação e esclarecimento

A Hiscox prestará informações e esclarecimentos adequados aos tomadores de seguros, segurados, beneficiários e terceiros lesados, tendo em conta os respetivos perfis e situações, assegurando que estes possam tomar decisões devidamente informadas.

4. Proteção de dados e privacidade

O tratamento de dados pessoais disponibilizados pelos clientes encontra-se regulado na nossa Política de Privacidade. Para obter todas as informações necessárias, agradecemos a consulta deste documento, disponível no nosso site.

5. Prevenção e gestão de conflitos de interesses

De acordo com a nossa Política de Conflitos de Interesses, a Hiscox está empenhada em identificar, avaliar e gerir eficazmente os riscos relacionados com conflitos de interesses na medida em que se relacionem com a Hiscox e, em particular, em assegurar que são implementados controlos adequados e proporcionais ao nível de risco em particular assumido pela Hiscox.

Os nossos funcionários são devidamente formados para identificar Conflitos de Interesse em procedimentos relevantes e para compreender as suas próprias obrigações individuais, no âmbito das suas funções na Hiscox. A Hiscox procurará sempre evitar todos os conflitos de interesses potenciais ou reais e diretos ou indiretos que possam surgir, nomeadamente no tratamento de reclamações.

Quando os conflitos não puderem ser evitados, a política da Hiscox é geri-los de forma adequada.

6. Celeridade e eficiência

Os processos relativos a tomadores de seguros, segurados, beneficiários e terceiros lesados devem ser tratados de forma atempada e eficaz, designadamente no que respeita a sinistros e reclamações.

A Hiscox dispõe de um procedimento interno de gestão de sinistros que visa garantir a qualidade, celeridade e eficiência destes processos.

7. Qualificação dos trabalhadores

A Hiscox garante a qualificação adequada dos seus trabalhadores, nomeadamente trabalhadores que contactam diretamente com tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou lesados, de forma a garantir a qualidade dos seus serviços, tanto presenciais como não presenciais.

8. Supervisão e Governação dos Produtos

A Hiscox cumpre as normas aplicáveis em sede de Supervisão e Governação dos Produtos de forma a garantir que os produtos são propostos aos clientes tendo em consideração o seu perfil e necessidades.

A Hiscox tem uma Política de Supervisão e Governação dos Produtos e os seus procedimentos são periodicamente monitorizados e revistos sempre que necessário.

9. Mecanismos de reporte interno e monitorização o cumprimento das Regras aplicáveis ao Tratamento de Clientes

A HISCOX assegura mecanismos internos de reporte e monitorização de forma a garantir o cumprimento das presentes Regras aplicáveis ao Tratamento de Clientes.