



MEDIAÇÃO

## **POLÍTICA DE TRATAMENTO DOS TOMADORES DE SEGUROS, SEGURADOS, BENEFICIÁRIOS E TERCEIROS LESADOS**

### **1. Objeto**

1. O presente documento prevê a política de tratamento dos tomadores de seguros, segurados, beneficiários e terceiros lesados ("Política") da NOS Mediação de Seguros, S.A. ("NOS Mediação"), definindo os princípios adotados pela NOS Mediação no quadro do seu relacionamento com os tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados.

2. A presente Política é definida e divulgada pela NOS Mediação na qualidade de agente de seguros dos ramos vida e não vida, excluindo produtos de investimento com base em seguros, conforme inscrição junto da Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões sob o n.º 421570011.

### **2. Tratamento equitativo, diligente e transparente**

1. A NOS Mediação assegura o tratamento equitativo, diligente e transparente no seu relacionamento com os tomadores de seguros, segurados, beneficiários e terceiros lesados, atuando:

- i. De modo imparcial, diligente e equitativa, de modo a assegurar a igualdade de tratamento;
- ii. De forma profissional, com diligência e responsabilidade, de modo a assegurar o respeito pelos legítimos interesses dos tomadores de seguros, segurados, beneficiários e terceiros lesados, e a prestar um serviço rigoroso e com qualidade;
- iii. De forma verdadeira, clara e objetiva, de modo a assegurar transparência.

### **3. Tratamento adequado das necessidades de informação e de esclarecimento**

1. A NOS Mediação assegura o tratamento adequado das necessidades de informação e de esclarecimento dos tomadores de seguros, segurados, beneficiários e terceiros lesados, atendendo ao respetivo perfil e à natureza e complexidade da situação.

2. Para o efeito referido no número anterior, a NOS Mediação:
- i. Presta informação nos termos fixados por lei e respetiva regulamentação;
  - ii. Presta informação com clareza, exatidão e de forma compreensível e não enganosa;
  - iii. Presta informação e esclarecimentos corretos e pormenorizados sobre o contrato de seguro, no âmbito das suas competências e responsabilidades, de modo a permitir a tomada de decisões informadas, fundamentadas, conscientes e esclarecidas.

### **4. Comercialização ajustada**

1. A NOS Mediação assegura a instituição dos mecanismos necessários de modo a que não sejam comercializados contratos de seguros com características desajustadas face ao perfil e às necessidades dos tomadores de seguros ou segurados, em conformidade com o previsto no Regime Jurídico da Distribuição de Seguros e de Resseguros (aprovado pela Lei n.º 7/2019, de 16 de janeiro) e na demais legislação relativa à distribuição de seguros.

2. Para o efeito referido no número anterior, a NOS Mediação solicita informações sobre os conhecimentos, experiência e necessidades do tomador de seguro ou do segurado relevantes para o tipo específico de produto ou serviço oferecido ou solicitado.

### **5. Proteção de Dados Pessoais**

1. O tratamento, efetuado com ou sem meios automatizados, dos dados pessoais dos tomadores de seguros, segurados,

beneficiários ou terceiros lesados, deve ser feito em estrita observância das normas legais aplicáveis e das regras de segurança, de caráter técnico e organizativo, adequadas ao risco que o tratamento dos dados apresenta, conforme previsto na Política de Tratamento de Dados Pessoais e na Política de Privacidade e Proteção de Dados Pessoais, publicado na página oficial da NOS Mediação disponível em [www.nos.pt/MediacaoSeguros](http://www.nos.pt/MediacaoSeguros).

2. Quaisquer dados pessoais recolhidos, conservados e tratados ao abrigo da presente Política e demais legislação aplicável, nomeadamente, o Regime Jurídico da Distribuição de Seguros e de Resseguros (aprovado pela Lei n.º 7/2019, de 16 de janeiro) e qualquer Norma Regulamentar emitida pela Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões ("ASF") ao abrigo das suas competências, estão sujeitos à legislação relativa à proteção de dados pessoais, nomeadamente, ao Regulamento Geral de Proteção de Dados (Regulamento (UE) n.º 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho de 27 de abril de 2016) e à Lei n.º 58/2021, de 8 de Agosto.

### **6. Prevenção e Gestão de Conflitos de Interesse**

1. A NOS Mediação assegura a prevenção e a gestão de conflitos de interesses, incluindo no âmbito da gestão de reclamações, observando o cumprimento das obrigações legais, regulamentares e de conduta aplicáveis.

2. Para os efeitos referidos no número anterior, a NOS Mediação e os seus Colaboradores evitam situações suscetíveis de originar conflitos de interesses, estando adstritos, entre outros, ao dever de respeitar a separação e independência entre os interesses da NOS Mediação, os seus interesses pessoais e os dos tomadores de seguros, segurados, beneficiários e terceiros lesados.

3. A NOS Mediação possui uma Política de gestão de Prevenção e Gestão de Conflitos de Interesses que comunica de forma eficaz a todos os seus Colaboradores, estando permanente disponível e acessível em meio de divulgação interno da NOS Mediação.

### **7. Gestão célere e eficiente dos processos**

1. A NOS Mediação assegura uma gestão célere e eficiente dos processos relativos a tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, designadamente em matéria de reclamações.

2. A NOS Mediação assegura que todas as reclamações recebidas serão encaminhadas e objeto de apreciação, decisão e comunicação no mais curto prazo possível, de acordo com os critérios legais definidos.

3. Em cumprimento do disposto na lei, a NOS Mediação possui uma Política de Gestão de Reclamações dos tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados que comunica de forma eficaz a todos os seus Colaboradores, estando permanentemente disponível e acessível em meio de divulgação interno da NOS Mediação.

### **8. Qualificação adequada dos colaboradores**

A NOS Mediação assegura a qualificação adequada dos seus Colaboradores, em especial dos que contactam diretamente com os tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, de modo a assegurar a qualidade do atendimento presencial e não presencial e o exercício adequado da atividade de distribuição de seguros, nos termos legalmente previstos.

### **9. Divulgação da Política**

1. A presente Política é comunicada de forma eficaz a toda a estrutura da NOS Mediação e encontra-se permanentemente disponível e acessível em meio de divulgação interno a todos os Colaboradores.

2. A presente Política é disponibilizada ao público em geral através do sítio de internet da NOS Mediação, disponível em [www.nos.pt/MediacaoSeguros](http://www.nos.pt/MediacaoSeguros) podendo ainda, sempre que solicitado, ser entregue ou enviada em papel ou outro suporte duradouro.