

# Política de tratamiento de Clientes

(CARDIF LUX VIE – NOVIEMBRE DE 2023)



**CARDIF LUX VIE**  
BNP PARIBAS GROUP



# ÍNDICE

1. Introdução .....	3
2. Execução da Política de Gestão de Clientes.....	3
3. Regras de organização e de conduta para a Proteção dos Interesses dos Clientes.....	4
3.1. Medidas a implementar pela Cardif Lux Vie .....	4
3.2. Comitês.....	4
3.3. Formação dos colaboradores.....	4
3.4. Relação com os distribuidores.....	5
3.5. Controlos e comunicação de informações .....	5
3.6. Rastreabilidade.....	5
4. Conceção dos produtos de seguros .....	6
5. Respeito pelas exigências e necessidades dos Clientes.....	6
6. Informações prestadas ao Cliente .....	7
7. Conflito de interesses .....	7
8. Gestão de reclamações .....	8
9. Operações pós-venda e gestão de sinistros.....	8
9.1. Operações pós-venda .....	8
9.2. Gestão de sinistros.....	9
9.3. Prevenção e gestão dos contratos não reclamados.....	9
10. Divulgação da Política de Gestão de Clientes.....	9
11. Glossário.....	9

## 1. INTRODUÇÃO

O presente documento foi elaborado nos termos do artigo 154.º da Lei n.º 147/2015, de 9 de setembro de 2015 (que aprova o regime jurídico de acesso e de exercício da atividade seguradora e resseguradora) e da Norma Regulamentar n.º 7/2022-R da ASF. Deve ser revisto sempre que esta norma seja alterada ou anulada.

O presente documento tem por objetivo definir a Política de Tratamento de Clientes da Cardif Lux Vie (a seguir designada por «Política»), que constitui um resumo da Política de Proteção dos Interesses dos Clientes da Cardif Lux Vie.

A Proteção dos Interesses dos Clientes, incluindo o seu tratamento honesto, justo e profissional, é uma componente fundamental da cultura empresarial da Cardif Lux Vie e uma responsabilidade partilhada por todos os seus colaboradores. Estes devem fazer tudo o que estiver ao seu alcance para garantir que os interesses a longo prazo dos clientes são tidos em conta. Se um Cliente não estiver satisfeito, devem ser tomadas medidas imediatas para corrigir a situação<sup>1</sup>.

## 2. EXECUÇÃO DA POLÍTICA DE TRATAMENTO DE CLIENTES

A Política baseia-se em cinco regras fundamentais de organização e de conduta.

É implementado um plano de controlo para mitigar os principais riscos relacionados com a Proteção dos Interesses dos Clientes, a seguir indicados:

<b>Exigências e necessidades dos clientes</b>	Risco de vender ao Cliente um produto que não satisfaz as suas exigências e necessidades
<b>Informação fornecida aos clientes</b>	Risco de serem comunicadas aos clientes informações enganosas e/ou pouco claras, impedindo-os de tomar uma decisão informada
<b>Conflitos de interesses relacionados com a proteção dos interesses dos clientes</b>	Risco de não atuar no melhor interesse do Cliente, privilegiando os interesses do Grupo BNP Paribas / BNP Paribas Cardif, da Cardif Lux Vie, dos seus colaboradores, dos seus parceiros ou de outros Clientes
<b>Tratamento das reclamações dos clientes</b>	Risco de as reclamações dos Clientes não serem corretamente geridas
<b>Operações pós-venda e Tratamento de sinistros</b>	Risco de que as reclamações e os pedidos pós-venda do Cliente não serem tratados em conformidade com os termos e condições do contrato.

A Cardif Lux Vie é obrigada a tomar as medidas necessárias para garantir que as regras de organização e de conduta relativas à Proteção dos Interesses dos Clientes são tidas em conta enquanto durar a relação com os Clientes e em cada fase do ciclo de vida dos produtos, quer actue como criador e/ou distribuidor do produto de seguro.

<sup>1</sup>- [Código de conduta do Grupo BNP Paribas](#).

### 3. REGRAS DE ORGANIZAÇÃO E DE CONDUTA PARA A PROTEÇÃO DOS INTERESSES DOS CLIENTES

#### 3.1. MEDIDAS A IMPLEMENTAR PELA CARDIF LUX VIE

As regras de organização devem ser elaboradas de forma a que a Cardif Lux Vie possa controlar a aplicação das regras de conduta relativas à Proteção dos Interesses dos Clientes.

A Cardif Lux Vie deve criar uma organização com o objetivo de:

- Compreender as normas aplicáveis à sua atividade (e em particular ao conjunto dos seus produtos de seguros, categorias de Clientes, canais de distribuição e países onde os seus produtos de seguros são distribuídos aos Clientes) e aplicar quaisquer alterações efetuadas a essas normas;
- Identificar os principais riscos em termos de Proteção dos Interesses dos Clientes;
- Definir, implementar e documentar um sistema de 1.º nível que inclua governação, procedimentos operacionais e formação e controlos adequados para cumprir a Política;
- Gerir adequadamente as reclamações dos Clientes. As reclamações dos Clientes devem ser analisadas com o objetivo de melhorar os processos e sistemas em vigor;
- Verificar o tratamento adequado das reclamações e sinistros dos Clientes, que devem respeitar os termos e condições do contrato: o compromisso assumido perante o Cliente na documentação contratual do contrato deve ser respeitado.

A Direção da Cardif Lux Vie integra nos seus processos o acompanhamento da Proteção dos Interesses dos Clientes, através de comités, a fim de controlar as questões de conformidade conexas. Os comités reúnem-se pelo menos uma vez por ano na presença dos respetivos participantes.

A direção da Cardif Lux Vie é responsável por dar o exemplo em matéria de Proteção dos Interesses dos Clientes.

#### 3.2. COMITÉS

A Cardif Lux Vie deve dispor dos sistemas necessários que possam dar uma garantia razoável de que as regras de conduta e as normas aplicáveis às suas atividades são respeitadas em todas as fases do ciclo de vida dos produtos de seguros, quer sejam ou não comercializados pela Cardif Lux Vie.

O cumprimento destas regras de conduta e normas aplicáveis é avaliado por comités de validação de naturezas diversas (comité de validação dos produtos de seguros, comités para novas actividades, comités de operações excecionais, etc.).

Além disso, os principais riscos relacionados com a Proteção dos Interesses dos Clientes são comunicados aos comités de informação e de acompanhamento, a fim de ajudar a direção da Cardif Lux Vie a tomar decisões bem informadas.

#### 3.3. FORMAÇÃO DOS COLABORADORES

A formação ministrada pela Cardif Lux Vie aos seus colaboradores deve integrar as regras da presente Política. Devem igualmente incluir as normas aplicáveis correspondentes às funções exercidas pelos colaboradores durante a relação com os Clientes e/ou o ciclo de vida dos produtos de seguros.

Todos os Colaboradores devem receber uma formação adequada sobre a Proteção dos Interesses dos Clientes em função da sua exposição às responsabilidades neste domínio.

A Cardif Lux Vie deve pôr em prática um processo para garantir que os colaboradores visados recebem uma formação adequada e contínua.

### 3.4. RELAÇÃO COM OS DISTRIBUIDORES

A Política tem em conta todos os canais de distribuição utilizados pela Cardif Lux Vie, assegurando que os princípios, regras e procedimentos são sistematicamente aplicados no âmbito das relações com os Clientes. Assim, sempre que uma parte do processo comercial seja conduzido por terceiros independentes, a Cardif Lux Vie assegura que os seus distribuidores respeitam os princípios fundamentais definidos na Política e atuam tendo em conta o melhor interesse dos Clientes.

A Cardif Lux Vie procura estabelecer parcerias com distribuidores que:

- partilhem os seus valores e os princípios do Código de Conduta do BNP Paribas;
- compreendam as funções e responsabilidades de um distribuidor de produtos de seguros.

Para permitir identificar e controlar o seu risco de distribuição, a Cardif Lux Vie deve dispor de um mapa detalhado e atualizado dos seus distribuidores e deve ter implementado mecanismos de controlo adequados.

### 3.5. CONTROLOS E RELATÓRIOS

A Cardif Lux Vie deve implementar planos de controlo, definidos como «um conjunto estruturado de controlos a realizar abrangendo um processo específico de uma Entidade, bem como processos partilhados com outra Entidade ou delegados pela mesma».

A prevenção dos riscos relacionados com a Proteção dos Interesses dos Clientes e o cumprimento das regras da Política devem ser objeto de controlos de 1.º nível, seguidos de controlos de 2.º nível por funções independentes, de forma a verificar a existência e a eficácia do sistema e dos controlos da 1.ª linha de defesa.

O sistema de controlo e relatórios sobre Proteção dos Interesses dos Clientes inclui, entre outros, os seguintes elementos:

- Supervisão dos controlos de 1.º nível através de Independent Testing (Testes Independentes);
- Indicadores chave de risco;
- Relatórios nos Comitês.

Os relatórios da Cardif Lux Vie sobre a Proteção dos Interesses dos Clientes são apresentados à Direção nos comités acima referidos e podem incluir:

- Resultados dos controlos e acompanhamento dos respetivos planos de ação;
- Qualidade das vendas;
- Principais riscos identificados e respetivo acompanhamento;
- Tratamento das reclamações e acompanhamento dos respetivos planos de ação;
- Situações de conflitos de interesses e relatório anual;
- Acompanhamento das recomendações e decisões tomadas pelos comités de validação;
- Resultados das inspeções dos reguladores e/ou da Inspeção-Geral/Auditoria Interna e acompanhamento de eventuais recomendações sugeridas; e
- Acompanhamento dos principais incidentes operacionais relacionados com os riscos de Proteção dos Interesses dos Clientes.

### 3.6. RASTREABILIDADE

Todas as informações pertinentes devem ser conservadas e estar acessíveis a qualquer momento para que a Cardif Lux Vie possa comprovar o cumprimento das regras da Política e das normas em vigor, em conformidade com a regulamentação aplicável em matéria de proteção dos dados pessoais<sup>2</sup>.

## 4. CONCEÇÃO DOS PRODUTOS DE SEGUROS

A Cardif Lux Vie deve:

- Manter, aplicar e rever um processo de validação para novos produtos de seguros/adaptações significativas dos produtos de seguros, que seja adequado e proporcional à natureza dos produtos de seguros;
- Estabelecer um Comité de Validação de Produtos, que constitui um elemento-chave do processo de aprovação de produtos de seguros;
- Assegurar que os conflitos de interesses sejam identificados e geridos durante os processos de conceção e de revisão dos produtos de seguros. Em particular, garantir a identificação e gestão dos conflitos de interesses que possam ter um impacto negativo no Cliente;
- Garantir que a estrutura do produto de seguro e/ou incentivos não estimulem a sua venda para beneficiar os interesses dos distribuidores ou dos colaboradores da Cardif Lux Vie, em detrimento dos interesses dos Clientes.

## 5. RESPEITO PELAS EXIGÊNCIAS E NECESSIDADES DOS CLIENTES

Quando a Cardif Lux Vie é o distribuidor (ou seja, não é um mediador de seguros), aplicam-se os princípios seguintes:

- A Cardif Lux Vie deve determinar o tipo e a quantidade de informações necessárias para avaliar as exigências e as necessidades dos Clientes. Há dois pontos a ter em atenção:
  - as questões colocadas aquando da recolha de informações devem ser suscetíveis de ser compreendidas pelos Clientes,
  - a coerência das informações obtidas pode ser razoavelmente verificada;
- O produto de seguro apresentado ao Cliente deve corresponder às suas exigências e necessidades;
- O processo de verificação se o produto de seguro é adequado ou o indicado para o Cliente, deve ser realizado antes da conclusão da venda;
- A Cardif Lux Vie deve assegurar-se de que os Clientes pertencem ao mercado-alvo do produto de seguro;
- A Cardif Lux Vie deve fornecer ao Cliente informações suficientes sobre o produto de seguro para o ajudar a tomar uma decisão informada;
- Em todos os casos, o Cliente deve dar instruções claras para subscrever o produto de seguro (o Cliente deve dar o seu consentimento explícito para a aquisição do produto de seguro);
- Devem ser definidos e implementados processos manuais ou automáticos para verificar se os produtos de seguros propostos aos Clientes são adequados/indicados. A existência e a eficácia destes processos devem ser objeto de um controlo regular;
- Se o Cliente pretender adquirir um produto de seguro que não corresponda aos seus conhecimentos e experiência, às suas exigências e necessidades, ou se não tiver fornecido informações suficientes, deve ser formalmente avisado e devem ser explicadas as razões pelas quais o produto de seguro não corresponde às suas exigências e necessidades. Esta advertência deve ser sempre efetuada num suporte duradouro antes da venda do produto de seguro ao Cliente;
- Se, apesar deste advertência, o cliente pretender subscrever o produto de seguro e a conclusão da transação for suscetível de ir contra os seus interesses, o produto de seguro não deve ser vendido.

## 6. INFORMAÇÕES PRESTADAS AO CLIENTE

As informações prestadas aos Clientes devem ser devidamente validadas para garantir a sua conformidade com a regulamentação aplicável.

Ao longo de todo o ciclo de vida do produto de seguro, a Cardif Lux Vie deve aplicar o seguinte princípio: as informações fornecidas aos Clientes devem ser justas, honestas, transparentes, compreensíveis e não enganosas, tanto na forma como no conteúdo e em qualquer formato (incluindo o formato digital). Devem ser comunicadas num prazo razoável.

Os exemplos que se seguem ilustram a forma de aplicar este princípio:

- Documentação contratual do produto de seguro:
  - O produto de seguro deve ser fácil de explicar e de compreender pelos clientes do mercado-alvo.
  - A documentação contratual é redigida de forma simples e clara para que os Clientes a possam compreender.
  - A documentação contratual inclui um diagrama ou infografias para ajudar a explicar informações complicadas.
- Documentos de natureza comercial/publicitária:
  - Os documentos de natureza comercial devem incluir informações essenciais sobre o produto de seguro e as principais vantagens e desvantagens (sempre que o suporte/cadeia de distribuição/ tipo de documento o permita) para garantir ao Cliente a tomada de uma decisão informada.
  - As informações que não apresentem as vantagens e desvantagens do produto de seguro de uma forma equilibrada são consideradas enganosas.
  - É importante considerar o momento em que a informação será comunicada e a sua importância.
- A venda:
 

A Cardif Lux Vie deve fornecer:

  - aos distribuidores todas as informações necessárias para lhes permitir compreender plenamente o produto de seguro e a respetiva tarifação, para formar uma equipa de vendas preparada para aconselhar os Clientes de forma adequada.
  - aos Clientes (se o distribuidor for a Cardif Lux Vie) todas as informações necessárias para tomar uma decisão informada.
- Operações pós-venda e sinistros:
 

Os processos de tratamento de sinistros e reclamações incluem uma informação periódica ao Cliente sobre o estado do processo, sendo todas as informações associadas ao mesmo de fácil compreensão.

## 7. CONFLITO DE INTERESSES

A Cardif Lux Vie deve garantir que os Conflitos de Interesses não afetem negativamente os interesses dos seus Clientes. A Cardif Lux Vie deve:

- Identificar os Conflitos de Interesses que possam ter um impacto negativo nos interesses dos Clientes;
- Definir um sistema de prevenção de riscos;
- Reduzir o potencial impacto dos Conflitos de Interesses identificados e, como último recurso, se o conflito não puder ser atenuado, declará-lo aos Clientes.

### Em particular:

- Os produtos de seguros devem ser concebidos tendo em conta os interesses dos Clientes;
- A estrutura do produto de seguro e/ou incentivos não devem incentivar uma pessoa a vendê-lo, privilegiando os interesses do distribuidor ou de qualquer colaborador da Cardif Lux Vie, em detrimento dos interesses do Cliente;
- Os objetivos de venda e/ou a formação disponibilizada aos distribuidores ou aos colaboradores da Cardif Lux Vie não devem incentivá-los a propor um produto de seguro em detrimento de outro produto mais indicado tendo em conta as necessidades e a situação do Cliente;
- A política de remuneração dos colaboradores deve incentivar um comportamento profissional que respeite as normas definidas no Código de Conduta do BNP Paribas e garantir um tratamento equitativo dos Clientes;

- Os pagamentos e/ou benefícios (incentivos) pagos/recebidos por um terceiro que esteja associado à venda de um produto de seguros devem ser justificados;
- Para garantir um tratamento equitativo dos Clientes, não deve existir qualquer vantagem ou tratamento preferencial injustificados que permita oferecer um produto a uns Clientes e não a outros (ausência de discriminação);
- Os Clientes em situação de vulnerabilidade devem ser acompanhados com vista a encontrar uma solução que satisfaça todas as partes.

## 8. GESTÃO DE RECLAMAÇÕES

A Cardif Lux Vie deve dispor de um sistema eficaz de gestão das reclamações dos Clientes, e em conformidade com as normas em vigor.

A Cardif Lux Vie deve garantir um tratamento equitativo, transparente e atempado das reclamações dos Clientes, com o objetivo de colmatar eventuais lacunas identificadas<sup>3</sup>.

A Cardif Lux Vie deve, no mínimo:

- Assegurar um tratamento gratuito das reclamações;
- Disponibilizar aos Clientes o procedimento a seguir para a apresentação de uma reclamação, para aceder a cada uma das fases da reclamação, os prazos de resposta a que se compromete e a existência de cartas ou protocolos de mediação<sup>4</sup>;
- Dispor de meios e procedimentos que permitam identificar reclamações e definir os canais para o seu tratamento;
- Formar os seus colaboradores que estão em contacto com os Clientes ou que recebem os seus pedidos;
- Criar um sistema de gestão de reclamações (análises qualitativas e quantitativas das causas e evoluções) que contribua para o desenvolvimento de uma abordagem de melhoria contínua dos processos e práticas com o objetivo de prevenir a recorrência das reclamações já identificadas;
- Identificar as causas das reclamações, a fim de implementar ações corretivas;
- Enviar relatórios periódicos sobre as reclamações à Direção.

## 9. OPERAÇÕES PÓS-VENDA E GESTÃO DE SINISTROS

### 9.1. OPERAÇÕES PÓS-VENDA

A Cardif Lux Vie deve dispor de processos operacionais adequados para tratar eficazmente os pedidos dos Clientes. O objetivo destes processos operacionais é o seguinte;

- Processar as alterações aos contratos - A Cardif Lux Vie deve garantir que os pedidos de alteração das apólices dos contratos dos Clientes sejam concluídos prontamente e executados corretamente;
- Identificar e corrigir os impactos negativos nos Clientes;
- Identificar potenciais desfasamentos entre o produto de seguro e o crédito (duração ou montante);
- Gerir o correio devolvido na sequência de uma mudança de endereço, pelo menos uma vez por ano;
- Processar reembolsos/resgates: A Cardif Lux Vie deve garantir que os reembolsos/resgates são processados rápida e corretamente e que o montante recebido pelos Clientes corresponde ao previsto na documentação contratual do produto de seguro;
- Tratamento dos pedidos de renúncia;
- Acompanhar eficazmente as operações pós-venda.

<sup>3</sup> - Código de Conduta do Grupo BNP Paribas

<sup>4</sup> - Procedimento de reclamação da Cardif Lux Vie

## 9.2. GESTÃO DE SINISTROS

A Cardif Lux Vie deve dispor de processos operacionais adequados para tratar os pedidos de indemnização dos Clientes de forma justa e eficaz. Estes processos devem permitir:

- Gerir os sinistros de forma rápida e justa;
- Acompanhar os Clientes nos seus pedidos de indemnização e fornecer-lhes informações adequadas sobre o andamento do seu processo;
- Assegurar que os pedidos de indemnização não são indevidamente rejeitados;
- Resolver os sinistros rapidamente, uma vez que se tenha chegado a acordo sobre os termos da resolução.

## 9.3. PREVENÇÃO E GESTÃO DOS CONTRATOS NÃO RECLAMADOS

A Cardif Lux Vie deve dispor de um processo operacional que lhe permita, no mínimo:

- Melhorar a qualidade dos dados dos Clientes (por exemplo, cláusulas beneficiárias e endereços dos beneficiários);
- Monitorizar a sua base de clientes para detetar os óbitos que não lhe tenham sido comunicados;
- Encontrar os beneficiários para pagar as prestações por morte graças a processos eficientes de gestão de sinistros.

## 10. DIVULGAÇÃO DA POLÍTICA DE TRATAMENTO DE CLIENTES

Os mediadores de seguros com os quais a CLV trabalha terão acesso à Política através da extranet.

A presente Política é igualmente divulgada ao público através da sua disponibilização no sítio Web da Cardif Lux Vie e, sempre que solicitado, através do seu envio em papel.

## 11. GLOSSÁRIO

Para efeitos da presente Política, entende-se por:

### «Clientes»

Designa qualquer pessoa singular ou coletiva que:

- 1) tenha uma relação direta com a Cardif Lux Vie,
- 2) tenha uma relação indireta com a Cardif Lux Vie,
- 3) seja suscetível de estabelecer uma relação comercial direta com a Cardif Lux Vie (Cliente potencial)
- 4) atua em nome ou por conta de uma pessoa referida nos pontos 1) e 2) acima (exemplo: representante legal...)

### «Conflito de interesses»

Designa uma situação em que um ator pode privilegiar um interesse face a outros interesses que tem o dever de proteger.

Um interesse é qualquer tipo de vantagem suscetível de conferir um benefício ou evitar uma perda, para si próprio ou para um dos seus familiares. Estas vantagens ou perdas podem ser de qualquer natureza: financeira, reputacional, profissional, comercial, pessoal, monetária ou não monetária.

### «Contrato não reclamado»

Designa um contrato de seguro que contém, pelo menos, uma garantia vitalícia e em relação à qual, após a morte do segurado ou no vencimento do contrato, o capital não é reclamado nem pago ao beneficiário ou ao segurado num prazo razoável.

**«Reclamação»**

Designa qualquer manifestação de descontentamento efetuada por um Cliente identificado ou por um terceiro agindo em seu nome ou por sua conta, relativa a um disfuncionamento da empresa de seguros, que não é resolvida no primeiro dia útil após a receção da reclamação. Não constituem reclamações os pedidos de informação, de opinião ou de esclarecimento sobre o serviço prestado ou atribuído. Uma reclamação pode ser apresentada por escrito sob qualquer forma (carta, correio eletrónico, etc.) ou oralmente (neste último caso, deve ser acompanhada de um documento que garanta a sua rastreabilidade para que possa ser tratada da mesma forma que uma reclamação escrita).

**CARDIF LUX VIE Société Anonyme**

Siège social : 23-25 avenue de la Porte-Neuve | L-2227 Luxembourg

Tél. : +352 26 214-5511 | Fax : +352 26 214-9374

Adresse postale : B.P. 691 | L-2016 Luxembourg

sales.support@cardifluxvie.lu | www.cardifluxvie.com | RCS Luxembourg N° B47240