



## **Política de Tratamento**

**ACP MOBILIDADE - Sociedade de Seguros de Assistência, SA**

### **I. Introdução**

Com o objetivo de garantir um tratamento equitativo, adequado e transparente dos seus tomadores de seguros, segurados e beneficiários, a ACP Mobilidade - Sociedade de Seguros de Assistência, SA. ("ACP Mobilidade"), através do seu Conselho de Administração, fez aprovar a presente política de tratamento que se regerá pelo disposto nos pontos seguintes e que no geral espelha os princípios, regras e valores, por esta defendidos e que são determinantes na sua orientação e opções estratégicas.

### **II. Princípios**

A ACP Mobilidade garante aos seus clientes, designadamente a todos os tomadores de seguros, segurados e beneficiários que todos os pedidos/reclamações que apresentem serão objeto de um tratamento equitativo e transparente, assumindo o compromisso de a todos dar um tratamento diligente e célere.

Considerando, especificamente, o perfil de cada um dos tomadores de seguros, segurados e/ou beneficiários, bem como o grau de complexidade dos pedidos por estes apresentados, a ACP Mobilidade procederá a uma análise casuística dos mesmos, assegurando em quaisquer circunstâncias um tratamento adequado das necessidades de informação e esclarecimentos dos seus clientes.

A prestação de quaisquer serviços pela ACP Mobilidade será sempre efetuada através de operadores experientes e com formação adequada que asseguram um atendimento profissional de elevada qualidade.

A qualidade e a observância dos princípios explanados na presente política de tratamento são asseguradas através de mecanismos específicos de controlo interno, os quais procedem à sua monitorização periódica.

A ACP Mobilidade garantirá igualmente a instituição dos mecanismos necessários para assegurar que não são comercializados produtos ou contratualizadas adesões desajustadas ao perfil e necessidades dos respetivos tomadores de seguros ou segurados.

### **III. Tratamento de dados pessoais**

O tratamento de dados pessoais efetuado pelo ACP Mobilidade processar-se-á de acordo com o disposto na legislação sobre proteção de dados pessoais em vigor, bem como a Política de Privacidade do Universo ACP, disponível em <https://www.acp.pt/politica-de-privacidade>

#### **IV. Reclamações**

A ACP Mobilidade definiu como objetivo último e princípio basilar da sua política interna a prestação de um serviço com critérios de qualidade exigentes, baseado em padrões éticos elevados, sendo imprescindível para a prossecução desse seu objetivo, a implementação de mecanismos de controlo e execução ao nível dos processos de reclamações que garantem a sua célere, rigorosa e pormenorizada apreciação.

Entende-se por “Reclamação” toda a manifestação de discordância em relação à posição assumida pela ACP Mobilidade ou de insatisfação em relação aos serviços prestados por esta, bem como qualquer alegação de eventual incumprimento, apresentada por tomadores de seguros, segurados e/ou beneficiários.

Não integram o conceito de reclamação as declarações resultantes de negociação contratual, as comunicações inerentes ao processo de regularização de sinistros e eventuais pedidos de informação ou esclarecimento.

Como forma de prevenir situações de conflitos de interesses, a gestão das reclamações apresentadas constitui uma função autónoma, assegurada pela Área de Gestão de Reclamações, a qual integra colaboradores isentos e sem qualquer interferência ou participação no processo de prestação de serviços de assistência.

Os colaboradores que exerçam funções de gestão de reclamações garantem que em nenhuma circunstância os seus interesses particulares, bem como os interesses da ACP Mobilidade interferirão com a análise isenta das reclamações/pedidos apresentados, devendo a todo o tempo pautar o seu comportamento pelos princípios da legalidade e de boa fé.

A ACP Mobilidade encetará os melhores esforços no sentido de assegurar o tratamento e resposta de todas as reclamações no prazo máximo de 20 (vinte) dias úteis ou, tratando-se de casos que revistam especial complexidade, no prazo máximo de 30 (trinta) úteis dias, contados da data da sua receção.

Todas as reclamações deverão ser apresentadas através do seguinte endereço de email: [apoio.assistencia@acp.pt](mailto:apoio.assistencia@acp.pt).

#### **V. Política Antifraude**

Numa perspetiva de evitar a prática de atos lesivos contra si e contra os seus clientes, a ACP Mobilidade dispõe de uma política de prevenção, deteção e reporte de práticas de fraude contra os seguros, a qual prevê a criação de procedimentos de averiguação interna exclusivamente afetos a esse fim, bem como programas de formação regular dos seus colaboradores.

As informações obtidas no âmbito de uma investigação antifraude serão tratadas de forma confidencial, designadamente no que respeita à sua origem, sem prejuízo da sua eventual participação às autoridades judiciárias competentes.

Entrada em vigor em 01.09.2009  
Última atualização em 18.07.2022