

Política de Transparência na distribuição de produtos de seguros através de meios de comunicação à distância



Índice

Conteúdo do documento

1. Introdução, Objetivo e Âmbito de Aplicação	2
2. Princípios de Atuação	3
3. Política de Transparência	3
4. Publicação da política	7
5. Gestão de Reclamações	7

1. Introdução, Objetivo e Âmbito de Aplicação

O presente documento tem por objetivo desenvolver a «Política de Transparência na distribuição de produtos de seguros, através de meios de comunicação à distância» (doravante, a "Política") do Bankinter, S.A. – Sucursal em Portugal, Operador de Banca Seguros Vinculado, (doravante o "Mediador") com sede social na Praça Marquês de Pombal, nº 13, 2.º andar, 1250-162 Lisboa – NIPC 980 547 490, C.R.C. Lisboa, Portugal, registado junto da Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões para o exercício de atividade Operador de Banca Seguros vinculado, nos Ramos Vida e Não Vida (<https://www.asf.com.pt/>), com o código OV-0028.

O presente documento visa detalhar, por escrito, os princípios gerais a observar na disponibilização aos clientes das informações necessárias para a distribuição de produtos de seguros através de meios de comunicação à distância, dando cumprimento às obrigações legais e regulamentares em cada momento vigentes.

Esta Política foi elaborada para assegurar que o Mediador cumpre os requisitos legalmente estabelecidos, procurando concretizar os seguintes objetivos principais:

- Reforçar a proteção do consumidor de produtos de seguros.
- Reforçar a transparência na informação prestada pelo Mediador ao consumidor de produtos de seguros.

A Política estabelece os requisitos de transparência e informação à clientela que o Mediador deve aplicar quando utiliza um meio de comunicação à distância, neste caso, através dos sítios web que o Bankinter coloca à disposição dos seus clientes, (www.bankinter.pt,¹), de telefonia através da linha telefónica de apoio ou através de qualquer dispositivo móvel, por exemplo, a "App Bankinter", para oferecer os produtos de seguros distribuídos pelo Mediador através da sua rede de distribuição Bankinter, S.A – Sucursal em Portugal.

¹ Sítio de internet propriedade do Bankinter, S.A.- Sucursal em Portugal.

2. Princípios de Atuação

A Política rege-se pelos seguintes princípios:

- Cumprimento das leis e normativa vigente, de forma a garantir que as informações do produto oferecido são imparciais, claras e não enganosas, fomentando que, tanto a comercialização, como a publicidade do seguro, são coerentes com as vantagens e riscos associados.
- Integridade e transparência na venda de produtos e prestação de serviços, que exige que estes sejam adequados às características e necessidades dos Clientes².

3. Política de Transparência

3.1. Critérios utilizados para a seleção de produtos de entidades seguradoras

Na medida em que à distância o Mediador não realiza vendas com aconselhamento, em momento anterior, portanto, à contratação de produtos de seguros, os critérios que utiliza para a seleção da oferta são os seguintes:

- Assinatura de um contrato de distribuição entre o Mediador e seguradora, cuja oferta é objeto de distribuição;
- Os produtos dispõem de informações claras que permitem cumprir com os requisitos de transparência, permitindo ao Cliente compreender as respetivas características, riscos, custos e vantagens do produto.
- Na medida do possível, o produto está desenhado de forma a não utilizar expressões suscetíveis de gerar confusão quanto à sua natureza e características e utiliza uma linguagem clara que permite ao Cliente compreender o produto.
- Os produtos são desenhados e comercializados de forma adequada, no melhor interesse dos Clientes, adaptando-se às suas exigências e necessidades.

² Por referência à publicação da presente política, o Mediador não presta o serviço venda com aconselhamento, sem presencialidade, nos termos da Diretiva de Distribuição de Seguros e regulamentação que a complementa.

- Tanto os produtos de investimento com base em seguros, como aqueles que não reúnem esta característica, consideram sempre os seguintes aspetos:
 - A complexidade para compreender os riscos e o funcionamento do produto por parte do Cliente;
 - O mercado-alvo que o produto vai dirigido e o tipo de Cliente a quem o produto não deve ser distribuído; e
 - Os produtores, isto é, as entidades seguradoras que criaram o produto devem ser de reconhecido prestígio e contar com vasta experiência e solvência financeira.

3.2. Lista de seguradoras

Embora o Mediador mantenha contratos com diferentes entidades seguradoras, a comercialização através de meios de comunicação à distância apenas ocorre com contratos da entidade

- Bankinter Seguros de Vida, S.A. de Seguros y Reaseguros, Sucursal em Portugal

Em qualquer caso, a lista completa de entidades seguradoras com as quais o Bankinter, S.A. – Sucursal em Portugal mantém um acordo de distribuição de produtos de seguros, é a seguinte:

- Bankinter Seguros de Vida, S.A. de Seguros y Reaseguros, Sucursal em Portugal
- Mapfre Seguros Gerais, S.A.
- Cosec – Companhia de Seguros de Crédito, S.A.
- Cardif Assurances Risques Divers – Sucursal em Portugal
- Liberty Seguros, Compañia de Seguros y Reaseguros, S.A. - Sucursal em Portugal

O Mediador assinou o respetivo contrato de mediação de seguros com as seguradoras para as quais distribui produtos de seguros.

3.3. Remuneração recebida das seguradoras

O Mediador recebe das entidades seguradoras uma comissão incluída no prémio do seguro. Qualquer outro tipo de remuneração que possa auferir dependerá das características do contrato de seguro acordado.

De qualquer forma, o Cliente é expressamente informado, em conformidade com as disposições normativas específicas da distribuição de seguros.

3.4. Preço do seguro

O Mediador trabalha com diferentes entidades seguradoras e promove a distribuição de produtos de seguros de distintos ramos e características, para os quais celebrou um acordo específico de mediação. De acordo com a tipologia de produto de seguro, o preço pode estar ou não garantido no final do processo de simulação / contratação, sendo o Cliente informado em consoante o caso.

3.5. Direito de livre resolução

Os Clientes podem exercer o seu direito de livre resolução. De acordo com o Decreto-Lei n.º 95/2006, de 29 de maio, relativo à comercialização à distância de serviços financeiros prestados a consumidores, os prazos para exercer este direito no caso de um contrato de seguro comercializado à distância, são os seguintes:

- 30 dias para seguro de vida
- 14 dias para outros seguros

O direito de livre resolução não é aplicável aos contratos relativos a:

- Seguros de viagem e de bagagem;
- Seguros de curto prazo, de duração inferior a 1 mês.

3.6. Outra informação relevante

De acordo com o quadro legal e regulamentar em cada momento vigente, o Mediador e as entidades seguradoras com as quais opera, colocarão à disposição do Cliente, de forma clara e compreensível e sempre com carácter prévio à contratação efetiva do produto, informação relevante, verdadeira e suficiente sobre as principais características do seguro e, em particular, sobre as suas

condições legais e financeiras. Desta forma, o Mediador assegurará que o Cliente dispõe de uma ideia clara e completa dos seguintes elementos:

- Descrição das principais coberturas de seguro, correspondentes limites financeiros, se aplicáveis, bem como indicação se existirem riscos não cobertos ou exclusões que possam implicar que o beneficiário do seguro não receba qualquer benefício.
- Montante do prémio do seguro, que é o preço total suportado pelo tomador do seguro, incluindo todas as comissões, custos e encargos, bem como todos os impostos liquidados através da entidade seguradora.
- Modalidades de pagamento e sua realização.
- Caso o seguro seja oferecido em combinação com outros bens ou serviços, devem ser fornecidas informações sobre o conteúdo, âmbito e garantias de cada produto.
- No caso de seguros de vida-investimento / poupança, o Mediador informará de forma precisa e destacada se o produto garante o capital investido ou, pelo contrário, se o tomador assume o risco associado ao investimento.
- A duração contratual mínima.
- Informações sobre a existência ou não de direitos, para além do direito de livre resolução, que as partes podem beneficiar para resolver o contrato e condições para o seu exercício.

3.7. Atualização das informações

A informação contida na presente Política será objeto de revisão pelo Mediador, no mínimo, de forma anual ou com uma periodicidade inferior, assim seja necessário, designadamente na sequência de alterações na distribuição dos seguros que assim o determine.

Em qualquer caso, os Clientes que pretendam subscrever qualquer dos produtos de seguros oferecidos pelo Mediador, bem como obter informações adicionais, terão à sua disposição os habituais meios de comunicação com o Mediador (linha telefónica de apoio) e a rede de balcões do Bankinter, S.A. – Sucursal em Portugal.

4. Publicação da política

Para que os Clientes ou potenciais Clientes do Bankinter possam ser informados do seu conteúdo e aceder ao mesmo, a presente Política de Transparência será publicada no sítio web do Bankinter, S.A. - Sucursal em Portugal (<https://www.bankinter.pt>).

A versão em vigor da Política de Transparência, corresponderá em cada momento, à versão publicada no sítio web do Mediador.

5. Gestão de Reclamações

Sem prejuízo da possibilidade de utilização de meios judiciais, o tomador do seguro, o segurado e o beneficiário podem apresentar reclamações ao Departamento de Reclamações de cada uma das entidades seguradoras com as quais o Mediador mantém um acordo de distribuição, relacionadas com o(s) contrato(s) de seguro celebrados através do Mediador.

No que respeita às funções próprias do Bankinter, S.A. - Sucursal em Portugal, atuando como mediador de seguros, este dispõe de um Serviço de Atenção ao Cliente. Para garantia da defesa dos interesses dos seus Clientes e utilizadores, facilitando a tramitação de quaisquer reclamações que possam surgir, coloca à disposição daqueles os seguintes contactos:

- O número de telefone do Serviço de Atenção ao Cliente do Bankinter: 800 261 820 (chamada nacional gratuita)
- Serviço de Atenção ao Cliente:
Praça Marquês de Pombal, n.º 13, 2.º Andar, 1250-162
Correio eletrónico: provedoria.cliente.pt@bankinter.com
- Caso a reclamação apresentada não mereça o resultado esperado pelo reclamante, seja rejeitada, não admitida ou não tenha sido resolvida de forma tempestiva, o interessado pode apresentar uma reclamação junto dos serviços competentes da ASF - Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões (www.asf.com.pt).