

## REGULAMENTO DA POLÍTICA DE TRATAMENTO

### Artigo 1º

#### ÂMBITO

1. O presente Regulamento consagra os princípios adotados pelo BNP Paribas Personal Finance, SA – Sucursal em Portugal na qualidade de mediador de seguros, doravante BNPPPF, no quadro do seu relacionamento com os tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados.
2. Os princípios constantes do presente Regulamento refletem a visão e os valores do BNPPPF, traduzindo o comportamento esperado de todos os seus colaboradores, incluindo os colaboradores dos canais de distribuição utilizados e os de todos aqueles que, em nome do BNPPPF, prestem serviços aos tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados.

### Artigo 2º

#### EQUIDADE, DILIGÊNCIA E TRANSPARÊNCIA

Os colaboradores devem contribuir para que seja assegurado a todos os tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados um tratamento equitativo, diligente e transparente, em respeito pelos seus direitos.

### Artigo 3º

#### INFORMAÇÃO E ESCLARECIMENTO

Os colaboradores devem, no exercício das suas funções, assegurar aos tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, a prestação das informações legalmente previstas e o esclarecimento adequado à tomada de uma decisão fundamentada atendendo ao respetivo perfil e à natureza e complexidade da situação, assegurando-se que não são comercializados contratos de seguros ou operações de capitalização com características desajustadas face ao perfil e às necessidades dos respetivos tomadores de seguros ou segurados.

### Artigo 4º

#### DADOS PESSOAIS

O tratamento, efetuado com ou sem meios automatizados, dos dados pessoais recolhidos junto dos tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, deve ser feito de forma equitativa e transparente, em estrita observância das normas legais aplicáveis e das regras de segurança, de carácter técnico e organizativo, adequadas ao risco que o tratamento dos dados apresenta. Para informação mais detalhada acerca da Política de Proteção de Dados Pessoais em vigor a cada momento no BNPPPF, nomeadamente, quanto ao alcance, circunstâncias e prazos em que podem ser exercidos os diferentes direitos conferidos aos Titulares dos Dados, definição de perfis e decisões automáticas, subcontratantes, entre outras matérias, poderá consultar o site: <https://www.cetelem.pt/protecao-dados-pessoais>.

Artigo 5º  
PREVENÇÃO E GESTÃO DE CONFLITOS DE INTERESSE

1. Os colaboradores devem revelar ao BNPPPF todas as situações que possam gerar conflitos de interesses, abstendo-se de intervir em tais situações.
2. Considera-se existir conflito de interesse sempre que os colaboradores sejam direta ou indiretamente interessados na situação ou no processo em curso, ou o sejam os seus cônjuges, parentes ou afins em 1º grau, ou ainda sociedades ou outros entes coletivos em que direta ou indiretamente participem.

Artigo 6º  
CELERIDADE E EFICIÊNCIA

Os colaboradores devem desempenhar as funções ou tarefas que lhes caibam, com rigor e qualidade, com vista a uma gestão célere e eficiente dos processos relativos a tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, designadamente em matéria de sinistros e de reclamações.

Artigo 7º  
QUALIFICAÇÃO ADEQUADA

A BNPPPF assegura a qualificação adequada dos seus colaboradores, nomeadamente dos colaboradores que contactam diretamente com os tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, no sentido de garantir a qualidade do atendimento, presencial e não presencial.

Artigo 8º  
CUMPRIMENTO DOPOLÍTICA DE TRATAMENTO

O BNPPPF assegura a necessária divulgação e explicitação das regras contidas no presente Regulamento, de modo a garantir o seu cumprimento.

Artigo 9º  
REPORTE INTERNO DOPOLÍTICA DE TRATAMENTO

O BNPPPF, através do sistema de gestão do risco e controle interno, assegura os mecanismos de reporte e monitorização do cumprimento da política de tratamento.

## INFORMAÇÃO GERAL RELATIVA À GESTÃO DE RECLAMAÇÕES DO BNP PARIBAS PERSONAL FINANCE, SA. – SUCURSAL EM PORTUGAL

### ÂMBITO

Os tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados podem apresentar sugestões e reclamações diretamente ao BNPPPF ou ao respetivo Provedor do Cliente. A gestão dos processos de reclamação não acarreta qualquer custo ou encargo para os reclamantes. A gestão das reclamações é assegurada por pessoas e órgão independente daqueles que deram origem ao assunto reclamado assegurando transparência da informação a todas as partes envolvidas na reclamação, nos prazos estabelecidos na lei. A política do Provedor do Cliente adotada pelo BNPPPF poderá ser consultada em <https://www.cetelem.pt/provedor-do-cliente>.

### 1. PONTO DE CONTACTO

As reclamações deverão ser dirigidas:

- Morada: Urbo Business Center, Rua Henrique Pousão n.º 900, piso 0, 4460 – 191 Senhora da Hora, Matosinhos
- Telefone: 217219000
- Provedor: e-mail: [provedor.cliente@cetelem.pt](mailto:provedor.cliente@cetelem.pt)
- Preenchimento dos Livros Reclamações existentes:
  - Na agência situada na sede do BNPPPF em: Rua Galileu Galilei, nº 2, 8º piso, Torre Ocidente 1500 – 392 Lisboa
  - Na agência de Matosinhos em Urbo Business Center, Rua Henrique Pousão n.º 900, piso 0, 4460 – 191 Senhora da Hora, Matosinhos
- Preenchimento do Livro de Reclamações Eletrónico disponível em [www.livroreclamacoes.pt](http://www.livroreclamacoes.pt)

Sem prejuízo do acima exposto, admite-se ainda que as reclamações referentes a assuntos do mediador devidamente formalizadas por escrito sejam diretamente entregues pelos reclamantes em qualquer agência do BNPPPF.

Prazos de resposta: Será dada resposta de acusação das reclamações apresentadas, por escrito, no prazo de cinco (5) dias úteis, a contar da data da sua receção. Às reclamações apresentadas será dada resposta, por escrito, no prazo de quinze (15) dias úteis, a contar da data da sua receção, desde que as mesmas cumpram os requisitos mínimos a seguir indicados.

### 2. REQUISITOS MÍNIMOS DA RECLAMAÇÃO:

- a) Apresentação por escrito ou por qualquer outro meio do qual fique registo escrito;
- b) Nome completo do reclamante e, caso aplicável, da pessoa que o represente;
- c) Qualidade do reclamante, designadamente de tomador de seguro, segurado, beneficiário ou terceiro lesado ou de pessoa que o represente;
- d) Dados de contacto do reclamante e, se aplicável, da pessoa que o represente;
- e) Número de documento de identificação do reclamante;
- f) Descrição dos factos que motivaram a reclamação, com identificação dos intervenientes e da data em que os factos ocorreram, exceto se for manifestamente impossível;
- g) Data e local da reclamação.

### 3. OUTRAS ENTIDADES A QUEM PODEM SER DIRIGIDAS AS RECLAMAÇÕES

ASF – Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões – Av. da República, 76 - 1600-205 Lisboa 1

Poderá, ainda, encontrar informação sobre os organismos de resolução alternativa de litígios aos quais o BNPPF aderiu em <https://www.cetelem.pt/>.

03/2025