

Política de tratamento dos tomadores de seguros, segurados, beneficiários e terceiros lesados

Aprovada a 02-11-2022

Índice

I – Enquadramento Geral	3
1. Enquadramento Geral	3
2. Enquadramento normativo e regulamentar	4
II – Âmbito, aprovação, revisão, registo e divulgação da Política.....	5
3. Âmbito de aplicação	5
4. Articulação com outros normativos internos	7
5. Aprovação e divulgação da Política	8
6. Revisão e monitorização da Política	8
7. Arquivo e registo	10
II – Princípios e procedimentos aplicáveis ao tratamento dos tomadores de seguros, segurados, beneficiários e terceiros lesados.....	11
8. Definições	11
9. Tratamento equitativo, diligente, transparente e esclarecido	11
10. Tratamento adequado das necessidades de informação e de esclarecimento dos tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, atendendo ao respetivo perfil e à natureza e complexidade da situação	14
11. Distribuição de seguros ou operações de capitalização com características desajustadas face ao perfil e às necessidades dos respetivos tomadores de seguros ou segurados	16
12. Qualificação dos colaboradores e trabalhadores	17
13. Tratamento de dados pessoais	17
14. Prevenção e gestão de conflitos de interesses	18
a) Princípios gerais	18
b) Em especial, quanto ao tratamento de reclamações de Clientes.....	18

I – Enquadramento Geral

1. Enquadramento Geral

Nos termos do Regime Jurídico da Distribuição de Seguros e de Resseguros (doravante, «RJDS»), aprovado pela Lei n.º 7/2019, de 16 de Janeiro, constitui um dever geral do mediador de seguros a definição de uma política de tratamento dos tomadores de seguros, segurados, beneficiários e terceiros lesados, cujos princípios de funcionamento estejam consignados em documento escrito, que garanta o seu tratamento equitativo, bem como o tratamento adequado dos seus dados pessoais e das suas reclamações.

Os princípios gerais e conteúdo mínimo de tal política vieram a ser regulamentados por parte da Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões (doravante, «ASF»), por via da Norma Regulamentar n.º 13/2020-R, de 30 de Dezembro, que procede à Regulamentação do RJDS e que estabelece, nomeadamente, que a política de tratamento deve definir os princípios adoptados pelo mediador de seguros ou de seguros a título acessório no quadro do seu relacionamento com os tomadores de seguros, segurados, beneficiários e terceiros lesados.

Nesse âmbito, deverá ser previsto e garantido:

- i. O tratamento equitativo, diligente e transparente dos tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados;
- ii. O tratamento adequado das necessidades de informação e de esclarecimento dos tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, atendendo ao respetivo perfil e à natureza e complexidade da situação;
- iii. A instituição dos mecanismos necessários para assegurar 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;
- iv. O tratamento equitativo e transparente dos dados pessoais recolhidos junto dos tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, em conformidade com o estabelecido no Regulamento (UE) n.º 2016/679 do Parlamento Europeu e do

Conselho de 27 de abril de 2016, relativo à proteção das pessoas singulares no que diz respeito ao tratamento de dados pessoais e à livre circulação desses dados e que revoga a Diretiva 95/46/CE (Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados);

- v. A prevenção e a gestão de conflitos de interesse, designadamente no âmbito da gestão de reclamações; e
- vi. A gestão célere e eficiente dos processos relativos a tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, designadamente em matéria de sinistros e de reclamações.

Assim, neste âmbito e no cumprimento da legislação e regulamentação aplicável, é aprovada para o **Volkswagen Bank GmbH - Sucursal em Portugal**, com escritórios no Alfrapark, Edifício G, R/C, Estrada de Alfragide, n.º 67, 2614-519 Amadora, matriculada na Conservatória do Registo Comercial sob o único de matrícula e de Pessoa Colectiva 980463653, representação permanente da sociedade Volkswagen Bank GmbH, com sede em Gifhorner Strass, 57, 38112 Braunschweig, Alemanha, capital social de € 318,279,200.00 e matriculada na Conservatória do Registo Comercial de Braunschweig, registada junto da ASF com o n.º **D-HNQM-UQ9MO-22** (doravante, “VW BANK”), a presente política de tratamento dos tomadores de seguros, segurados, beneficiários e terceiros lesados (doravante, «Política»).

2. Enquadramento normativo e regulamentar

A presente Política foi elaborada tomando em consideração, essencialmente, o disposto:

- No RJDS;
- Na Norma Regulamentar n.º 13/2020-R, da ASF de 30 de Dezembro, que procede à Regulamentação do RJDS; e
- Na Circular da ASF n.º 1/2009, de 22 de Janeiro, relativa à obrigatoriedade de existência e disponibilização do Livro de Reclamações nos estabelecimentos das empresas de seguros, mediadores de seguros e sociedades gestoras de fundos de pensões, alterada pela Circular n.º 4/2010, de 4 de Março.

Foram, ainda, tomados em consideração:

- O Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de Setembro, que estabelece a obrigatoriedade de disponibilização do livro de reclamações a todos os fornecedores de bens ou prestadores de serviços que tenham contacto com o público em geral;
- O Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de abril de 2016, relativo à proteção das pessoas singulares no que diz respeito ao tratamento de dados pessoais e à livre circulação desses dados e que revoga a Diretiva 95/46/CE; e
- A Lei n.º 58/2019, de 8 de Agosto, que Assegura a execução, na ordem jurídica nacional, do Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento e do Conselho, de 27 de abril de 2016, relativo à proteção das pessoas singulares no que diz respeito ao tratamento de dados pessoais e à livre circulação desses dados.

Por fim, a presente Política toma em consideração o enquadramento legislativo e regulamentar aplicável a cada meio de contacto disponibilizado aos tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, na medida do aplicável.

A presente Política será objeto de atualização sempre que se verifique alguma alteração quanto às fontes legislativas e regulamentares aplicáveis, nos termos referidos no ponto 6. *Infra*.

II – Âmbito, aprovação, revisão, registo e divulgação da Política

3. Âmbito de aplicação

a) Trabalhadores e colaboradores do VW BANK

Sem prejuízo do adicionalmente definido em procedimentos internos do VW BANK que densifique ou concretize o estabelecido na presente Política, encontram-se sujeitos ao cumprimento dos deveres aqui estabelecidos todos os colaboradores e trabalhadores do VW BANK no exercício das suas funções.

A função de *compliance* do VW BANK deverá ser adequada e atempadamente envolvida na sua aplicação, monitorização e processos de revisão, bem como outros órgãos responsáveis pelo controlo interno da entidade.

O(s) órgão(s) competente(s) para a aprovação da política encontrar-se-ão, igualmente, vinculados ao seu cumprimento.

Aplicar-se-á, neste âmbito, o disposto no ponto 5 *infra*, quanto à divulgação da Política.

b) Parceiros comerciais – canais de distribuição

As regras e procedimentos adotados no quadro do relacionamento do VW BANK com os tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados aplicar-se-ão, igualmente, às pessoas singulares e pessoas colectivas e respectivos trabalhadores que possam ser consideradas entidades comercializadoras/canais de distribuição do VW BANK e que no desempenho das suas funções realizem tarefas susceptíveis de envolver o relacionamento com tomadores de seguros, segurados, beneficiários e terceiros lesados (doravante, «parceiros comerciais»), cabendo ao VW BANK, nesses casos, assegurar a vinculação dos parceiros/prestadores de serviços aos princípios aqui constantes.

No caso de parceiros comerciais já existentes, o VW BANK diligenciará pela comunicação da presente Política após a sua aprovação e diligenciará, de igual modo, pela vinculação ao seu cumprimento por parte dos parceiros comerciais no âmbito das parcerias comerciais já existentes.

Quanto a novas parcerias, e nos casos em que a vinculação dos parceiros ao estabelecido na presente política seja adequado, o VW BANK, assegurará a comunicação e vinculação contratual dos parceiros ao presente normativo interno.

Serão oportunamente comunicadas aos parceiros comerciais quaisquer alterações ou actualizações da presente Política que sejam relevantes para o bom desenvolvimento e execução da parceria.

O VW BANK manterá actualizada, internamente, a listagem de parceiros comerciais que devam encontrar-se em cumprimento das regras e procedimentos adotados no quadro do relacionamento do VW BANK com os tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados e diligenciará pelo acompanhamento, neste âmbito, de tais parceiros comerciais, na medida do que seja adequado e proporcional.

Para tal efeito, o VW BANK utilizará critérios de risco e tomará, nomeadamente, por base os elementos que resultem do acompanhamento de eventuais reclamações que o VW BANK receba sobre a prestação dos parceiros comerciais, sem prejuízo de procedimentos adicionais que poderão ser casuisticamente implementados em cumprimento da legislação aplicável.

4. Articulação com outros normativos internos

A interpretação e aplicação da Política de Tratamento deve ser feita em articulação com o disposto em outros normativos internos aprovados pelo VW BANK, nomeadamente, no Código de Conduta, na Política de gestão de reclamações e demais procedimentos internos de registo, tratamento e resposta a reclamações.

Sempre que necessário, o constante na presente Política será devidamente reflectido nos regulamentos, procedimentos e manuais internos do VW BANK.

O constante na presente Política poderá ser adicionalmente densificado e detalhado em procedimentos interno do VW BANK sempre que tal se revele adequado para garantir a correcta operacionalização do estabelecido na mesma.

5. Aprovação e divulgação da Política

A presente Política será aprovada pelo órgão competente, tendo sido preparada pelo departamento de *compliance* do VW BANK.

Após aprovação a presente Política:

- a) Será comunicada de forma eficaz a todas as pessoas singulares e colectivas referidas no ponto 3. acima;
- b) Encontrar-se-á permanentemente disponível e acessível em meio de divulgação interno;
e
- c) Será divulgada ao público através de meios adequados, designadamente através do *website* institucional do VW BANK.

O VW BANK assegura a necessária explicitação das regras contidas na presente Política às pessoas adstritas ao seu cumprimento, de modo a garantir o mesmo.

Adicionalmente, e sempre que solicitado, o VW BANK, assegurará aos tomadores de seguros, segurados, beneficiários e terceiros lesados a entrega ou envio em papel ou outro suporte duradouro de cópia da presente Política.

6. Revisão e monitorização da Política

A presente política será revista periodicamente, com apoio da função de *compliance*, sempre que tal se revele necessário para garantir o cumprimento do enquadramento legal e regulamentar em vigor a cada momento.

A Política será, nomeadamente, revista sempre que:

- a) Se verificarem alterações ao enquadramento legal e regulamentar aplicável;
- b) Na sequência de instruções ou orientações validamente emanadas pelas autoridades de supervisão competentes que tornem necessária ou aconselhável a revisão da Política;

- c) Na sequência do acompanhamento realizado à implementação da Política por parte do VW BANK e que conclua que existem insuficiências, fragilidades ou oportunidades de melhoria quanto ao normativo aprovado; ou
- d) Na sequência de análise a um número relevante de reclamações recebidas por parte do VW BANK que conduzam à conclusão de que existem insuficiências, fragilidades ou oportunidades de melhoria quanto ao normativo aprovado.

Na monitorização do cumprimento da presente Política, serão considerados, nomeadamente:

- a) Relatórios relativos à gestão de reclamações de tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados;
- b) Relatório relativos ao tratamento de dados pessoais;
- c) Relatórios elaborados em sede de auditorias que incidam sobre questões relativas à política de tratamento de tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados;
- d) Relatórios da função de *compliance* que incidam sobre questões relativas à política de tratamento de tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados;
- e) Relatórios relativos à estrutura organizacional e os sistemas de controlo; e/ou
- f) Comunicações realizadas pelos trabalhadores, colaboradores ou parceiros comerciais com respeito à Política.

Serão disponibilizados aos colaboradores mecanismos internos de reporte e monitorização do cumprimento da política de tratamento.

Os parceiros comerciais poderão contactar o VW BANK em caso de dúvidas ou sugestões relacionadas com o presente documento, por via dos contactos habitualmente utilizados no âmbito da parceria comercial.

Quaisquer alterações à presente Política, estão dependentes de aprovação prévia pelos órgãos competentes e deverão ser realizadas com o apoio da função de *compliance*.

7. Arquivo e registo

Todas as versões da presente política serão mantidas em arquivo, devendo ser registada a data de quaisquer alterações introduzidas e respetiva justificação.

Nº da Versão	Data da versão	Estado	Descrição da alteração	Aprovado por
01	02-11-2022	Em vigor	N/A	Rui Costa

II – Princípios e procedimentos aplicáveis ao tratamento dos tomadores de seguros, segurados, beneficiários e terceiros lesados

8. Definições

Para efeitos da aplicação desta política, entende-se por:

- «Tomador de seguro»: a pessoa singular ou colectiva que celebrou um ou mais contratos de seguro com uma empresa de seguros, sendo responsável pelo pagamento do prémio;
- «Segurado»: a pessoa singular ou colectiva no interesse da qual é feito o contrato de seguro ou a pessoa cuja vida, saúde ou integridade física se segura;
- «Beneficiário»: a pessoa singular ou colectiva a favor da qual é celebrado o contrato de seguro;
- «Terceiro lesado»: A pessoa que alega ser ou efectivamente foi vítima de um sinistro, que não é parte no contrato de seguro e que alega ter o direito a ser indemnizada nos termos de tal contrato; e
- «Reclamação»: a manifestação de discordância em relação a posição assumida pelo VW BANK, de insatisfação em relação aos serviços de distribuição prestados pelo VW BANK, bem como qualquer alegação de eventual incumprimento, apresentada por tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados. Não se incluem no conceito de reclamação as declarações que integram o processo de negociação contratual, as interpelações para cumprimento de deveres legais ou contratuais, as comunicações inerentes ao processo de regularização de sinistros e eventuais pedidos de informação ou esclarecimento.

9. Tratamento equitativo, diligente, transparente e esclarecido

Conforme resulta, nomeadamente, do Código de Conduta aplicável ao VW BANK, a confiança dos clientes e contrapartes do Grupo Volkswagen é o seu activo mais valioso.

Assim, os trabalhadores e colaboradores do VW BANK pautam todas as suas actuações pela procura de fortalecimento da confiança do público, actuando de forma íntegra e com honestidade.

Nesse contexto, os Clientes VW BANK, em todas as suas interacções com o VW BANK, devem ser tratados de forma equitativa, diligente e transparente, tendo em vista a satisfação das suas solicitações e necessidades, a prestação das informações legalmente previstas e o esclarecimento adequado à tomada de uma decisão fundamentada, em cumprimento do enquadramento legal e regulamentar.

Um tratamento equitativo dos tomadores de seguros, segurados, beneficiários e terceiros lesados pressupõe que são conhecidos os exactos contornos das suas solicitações e necessidades e é feito um acompanhamento adequado e adaptado às necessidades concretas de cada caso.

Desta forma, pretende-se que, quer no apoio à contratação, na execução contratual, em sede de reclamação ou litígio, não existam tratamentos injustificadamente diferenciados ou desajustados ao caso concreto.

Assim, o VW BANK procurará obter as informações necessárias para assegurar um tratamento equitativo aos tomadores de seguros, segurados, beneficiários e terceiros lesados e que lhe permita apreciar a sua situação concreta de forma adequada e prestar as informações correctas e completas às suas solicitações, na medida do aplicável ao caso em apreço.

No cumprimento destas obrigações, o VW BANK encetará os esforços adequados para que sejam respondidos todos os pedidos de esclarecimento efetuados pelos Clientes de forma atempada e diligente, devendo, ainda, o trabalhador ou colaborador do canal de distribuição procurar

inteirar-se do nível de compreensão do Cliente em relação ao contrato que está para celebrar, de forma a assegurar que o mesmo entende o âmbito da cobertura e as características do contrato ou produto.

Neste âmbito, o VW BANK cumprirá os prazos legais existentes e procurará cumprir os prazos internamente fixados para resposta, nomeadamente, a reclamações.

O VW BANK assegura-se que todos os colaboradores e trabalhadores que contactam directamente com os Clientes dispõem da qualificação adequada e necessária a assegurar a qualidade do atendimento presencial e não-presencial, nos termos legais aplicáveis e, bem assim, quando aplicável que dispõem de apoio ou assessoria que lhes permita desempenhar adequadamente as suas funções.

Aos parceiros comerciais será disponibilizada a informação e colaboração necessária para garantir o alinhamento com o disposto na presente Política.

O VW BANK implementará as medidas adequadas para garantir:

- i. Que as informações solicitadas ou documentação a facultar aos tomadores de seguros, segurados, beneficiários e terceiros lesados são remetidas atempadamente e de forma diligente;
- ii. Que os tomadores de seguros, segurados, beneficiários e terceiros lesados conseguem obter informações adequadas à sua concreta solicitação, de uma forma compreensível;
- iii. Que as informações ou esclarecimentos a prestar são passíveis, de forma objectiva, de ser considerados suficientes perante a solicitação concretamente realizada; e
- iv. Que é assegurada a gestão célere e eficiente dos processos relativos a tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, designadamente em matéria de sinistros e de reclamações.

Nos termos da legislação e regulamentação aplicável, o VW BANK monitoriza a implementação da presente política e da sua suficiência para permitir o cumprimento das obrigações que lhe cabem.

10. Tratamento adequado das necessidades de informação e de esclarecimento dos tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, atendendo ao respetivo perfil e à natureza e complexidade da situação

Sem prejuízo do disposto no ponto anterior e em conformidade com o enquadramento legal e regulamentar, o VW BANK diligencia no sentido de verificar que os produtos colocados à disposição dos Clientes são compatíveis com as suas necessidades concretas.

A distribuição dos produtos será feita nos termos legais e com base na prestação de informações pré-contratuais por parte do Cliente, as quais deverão ser actualizadas pelo mesmo, sempre que se verifiquem alterações relevantes face ao que foi inicialmente declarado.

O VW BANK procurará informar e esclarecer os Clientes conforme as necessidades ditadas pelas circunstâncias concretas, nomeadamente, o respetivo perfil do Cliente, idade e a existência de eventuais situações específicas de vulnerabilidade, bem como a natureza e complexidade da situação concreta e as características concretas do produto.

Assim, deverá ser considerado, nomeadamente, a complexidade das coberturas, o capital seguro, montante do prémio e o meio de contratação.

Antes da celebração de qualquer contrato, e na medida do que sejam os deveres concretamente aplicáveis ao VW BANK, os Clientes serão informados do produto que melhor se adapta às suas necessidades, de entre os que se encontrem, à data, a ser comercializados pelo VW BANK, atendendo às suas circunstâncias concretas, incluindo o seu perfil.

Os Clientes serão, ainda, informados das características do produto proposto, nos termos da legislação aplicável e da informação que concretamente caiba ao mediador transmitir.

Os deveres concretamente aplicáveis dependerão, assim, da natureza e tipologia dos produtos e sua complexidade e das características que o mediador conheça ou deva conhecer quanto ao cliente.

No caso do VW BANK, cabe considerar que não são distribuídos produtos de investimento com base em seguros, nem produtos de complexidade análoga.

Em todo o caso, deverão ser prestados esclarecimentos a todos os pedidos efetuados pelo Clientes, bem como deverá ser esclarecido o âmbito da cobertura proposta (nomeadamente, capital seguro, prémio, exclusões, franquias, períodos de carência ou formas de cessação do contrato).

Sempre que seja possível contratar diferentes produtos ou diferentes coberturas devem ser prestados esclarecimentos sobre a sua articulação.

Por fim, deverão ser cumpridas as disposições legais aplicáveis relativas a vendas associadas.

As comunicações com os tomadores de seguros, segurados, beneficiários e terceiros lesados, qualquer que seja suporte utilizado, devem ser claras e inteligíveis, procurando evitar dúvidas interpretativas e expressões ambíguas.

Esta preocupação deverá ser observada quanto a toda a documentação contratual, promocional e publicitária.

Nos termos da legislação e regulamentação aplicável, o VW BANK monitoriza a implementação da presente política e da sua suficiência para permitir o cumprimento das obrigações que lhe

cabem, nomeadamente por via da monitorização das reclamações recebidas com relevância em matérias de deveres de informação e adequação dos produtos distribuídos.

11. Distribuição de seguros ou operações de capitalização com características desajustadas face ao perfil e às necessidades dos respetivos tomadores de seguros ou segurados

Sem prejuízo do disposto nos números anteriores, o VW BANK implementará os mecanismos adequados para garantir que não procede à distribuição de produtos desajustados ao perfil e necessidades dos seus potenciais clientes ou clientes.

Para esse efeito, tomará em consideração as informações obtidas junto de tais potenciais clientes ou clientes e as informações obtidas relativamente aos produtos que distribua, nomeadamente, junto do seu produtor e em conformidade com os procedimentos de distribuição concretamente aplicáveis.

A apreciação partirá do risco e complexidade de cada produto, do conhecimento e monitorização do mercado alvo associado ao mesmo e à sua compatibilização com o caso concreto do potencial tomador ou segurado.

Em caso de produtos manifestamente desajustados face ao perfil ou necessidades dos tomadores ou segurados, o VW BANK comunicará, fundamentadamente, tal circunstância ao cliente e abster-se-á de realizar a referida comercialização quando a mesma seja desconforme com a legislação e regulamentação aplicável.

As temáticas em apreço serão, ainda, integradas no âmbito da formação e qualificação de colaboradores e dos procedimentos de selecção e acompanhamento dos parceiros comerciais,

sendo os mesmos sensibilizados para os deveres de conduta que impendem sobre o mediador e as sanções potencialmente aplicáveis em caso de incumprimento da legislação aplicável.

No caso do VW BANK, cabe considerar que não são distribuídos produtos de investimento com base em seguros, nem produtos de complexidade análoga.

Nos termos da legislação e regulamentação aplicável, o VW BANK monitoriza a implementação da presente política e da sua suficiência para permitir o cumprimento das obrigações que lhe cabem, nomeadamente por via da monitorização das reclamações recebidas com relevância em matérias de deveres de informação e adequação dos produtos distribuídos.

12. Qualificação dos colaboradores e trabalhadores

Nos termos legais e regulamentares aplicáveis, e conforme referido nos pontos anteriores, o VW BANK procura promover a qualificação adequada dos trabalhadores ou colaboradores, internos ou externos, em especial os que contactam diretamente com os seus Clientes, no sentido de assegurar a qualidade do atendimento, presencial e não presencial.

A adequada qualificação e formação dos parceiros comerciais é, igualmente, uma área de análise e acompanhamento do VW BANK no âmbito dos seus procedimentos de contratação comercial.

13. Tratamento de dados pessoais

O tratamento dos dados pessoais dos tomadores de seguros, segurados, beneficiários e terceiros lesados é feito em estrita observância das normas legais aplicáveis e das regras de segurança e de carácter técnico e organizativo adequados, nos termos da Política aprovada pelo VW BANK nesse âmbito, que poderá ser [consultada no website institucional do VW BANK](#) e procedimentos internos que a complementam.

Nos termos legais e regulamentares, será assegurado o tratamento equitativo e transparente dos dados pessoais fornecidos ao VW BANK.

14. Prevenção e gestão de conflitos de interesses

a) Princípios gerais

O VW BANK, enquanto mediador, deve agir no melhor interesse dos seus Clientes.

Cabe ao VW BANK tomar todas as medidas adequadas para identificar e para evitar ou gerir quaisquer situações de conflito de interesses com os seus Clientes, devendo dar prevalência aos interesses dos mesmos em relação aos seus próprios interesses ou de empresas com as quais se encontre em relação de domínio ou de grupo e assegurar a transparência dos processos em que exista conflito de interesses.

São especialmente acauteladas situações de prevenção e gestão de conflitos de interesses no âmbito do tratamento de reclamações, conforme regras constantes da presente política e demais normativos internos do VW BANK.

b) Em especial, quanto ao tratamento de reclamações de Clientes

Nos termos legais e regulamentares, o VW BANK aprovou uma Política de gestão de reclamações, a qual é complementada por procedimentos internos de registo, tratamento e resposta a reclamações.

O VW BANK diligencia pela gestão imparcial das reclamações apresentadas, garantindo que situações suscetíveis de configurar conflitos de interesse são convenientemente prevenidas, identificadas e geridas.

Todos os trabalhadores e colaboradores envolvidos na gestão de reclamações procederão de modo a prevenir a ocorrência de potenciais conflitos de interesses e de modo a garantir a

imparcialidade na gestão de reclamações, devendo ser mantidos registos de todos os potenciais conflitos de interesses identificados e modo da sua resolução.

Os colaboradores do VW BANK devem comunicar ao VW BANK todas as situações que possam gerar conflitos de interesses, assim que lhes seja possível detectar as mesmas.

Em particular, sempre que os trabalhadores ou colaboradores do VW BANK sejam direta ou indiretamente interessados na situação ou no processo em curso, será efetuado o reporte imediato da situação de potencial conflito de interesses ao responsável da área a que o referido trabalhador ou colaborador esteja adstrito e, sendo possível, será garantido o tratamento da reclamação por outro trabalhador ou colaborador, ainda que de nível hierarquicamente superior ou, não sendo tal possível, será efectuado um acompanhamento especialmente exigente do tratamento dado a tal reclamação, por parte do VW BANK.

Presume-se existir conflito de interesses sempre que os colaboradores sejam directa ou indirectamente interessados na situação ou no processo em curso, ou o sejam os seus cônjuges, parentes ou afins em 1º grau ou pessoas em situações análogas, ou ainda sociedades ou outros entes coletivos em que direta ou indiretamente participem (incluindo os seus colaboradores) ou situações análogas.

Quando não for possível obstar à ocorrência dos conflitos, devem aqueles ser resolvidos de maneira equitativa, sendo mantidos registos quanto ao modo pelo qual foi, em concreto, resolvido tal conflito.