

**POLÍTICA DE TRATAMIENTO**

**Azuaga Seguros – Companhia de Seguros, S.A.**

## Índice

<b>1. INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>3</b>
<b>2. ÁMBITO DE APLICACIÓN .....</b>	<b>3</b>
<b>3. PRINCIPIOS DE FUNCIONAMIENTO .....</b>	<b>3</b>
<b>4. SEGUIMIENTO Y CONTROL DEL CUMPLIMIENTO DE LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO .....</b>	<b>5</b>
<b>5. DIVULGACIÓN DE LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO .....</b>	<b>6</b>
<b>6. HISTÓRICO Y CONTROL DE VERSIONES .....</b>	<b>6</b>

### 1. INTRODUCCIÓN

ABARCA – COMPANHIA DE SEGUROS, SA, con sede en Atrium Saldanha, Praça Duque de Saldanha, nº 1 - 9º I, 1050-094 Lisboa, con capital social totalmente desembolsado de Eur. €10.150.000 (diez millones ciento cincuenta mil euros), inscrita en el Registro Mercantil de Lisboa con el registro único y número de persona jurídica 513851020, en adelante “ABARCA”, implementó un “Protocolo de Tratamiento” que contiene los principios y directrices por los que se rige su relación con terceros en general y, en particular, con los tomadores/Clientes, asegurados, beneficiarios y/o terceros perjudicados se deberá regir, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 154.º a 158 del Régimen Jurídico de **Acceso y Ejercicio de la Actividad Aseguradora y Reaseguradora (RJASR)** , aprobada por la **Ley N° 147/2015**, de **9 de septiembre**, y en las **normas reglamentarias de la Autoridad de Supervisión de Seguros y Fondos de Pensiones (ASF)** que lo desarrollaron.

Convencida de la necesidad de seguir garantizando la mejor atención a los clientes y demás entidades con las que interactúa, **ABARCA**, a raíz del nuevo marco regulatorio, ha actualizado y divulgando su **Política de Atención a Tomadores, Asegurados, Beneficiarios y/o Terceros Perjudicados**, en lo sucesivo denominada “**Pólítica de Tratamiento**”.

### 2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

La presente política de tratamiento es vinculante para los miembros del órgano de administración, directores y demás empleados de ABARCA, en adelante denominados conjuntamente como “sujetos obligados”, así como para los canales de distribución a los que se aplicarán las respectivas normas.

Cualquier pregunta relativa a la aplicación o interpretación de esta política de tratamiento deberá ser comunicada al superior directo y/o al Responsable de la Función de Cumplimiento.

### 3. PRINCIPIOS DE FUNCIONAMIENTO

Esta política tiene como objetivo promover una cultura de trato a los Clientes, y a cualquier tercero, guiada por los principios de transparencia, asegurando que no existan prácticas discriminatorias, y se rige, en concreto, por los siguientes principios:

- **Imparcialidad, diligencia y transparencia:** en sus relaciones con terceros, ABARCA actúa con imparcialidad, respetando las circunstancias, especificidades y necesidades concretas de cada entidad, adoptando políticas y procedimientos que le permitan prestar servicios con calidad y ajustado a las necesidades de quienes lo buscan.
- **Tratamiento adecuado de las necesidades de información y aclaraciones:** ABARCA asume el compromiso fundamental de dar respuestas adecuadas y oportunas a los Clientes, de conformidad con el marco legal y reglamentario que le es aplicable, brindándoles la información de forma clara y precisa, para que puedan, teniendo en cuenta sus especificidades, la naturaleza y el grado de complejidad de las situaciones, tomar las decisiones que más les favorezcan.

- **Prevención y gestión de conflictos de interés:** ABARCA dispone de un Código de Conducta y de diversas políticas de cumplimiento, de normas claras para orientar la gestión de los conflictos de interés a los que aspira:
  - a) Identificar las circunstancias que pueden generar o representar un conflicto de intereses;
  - b) Establecer pautas de comportamiento a fin de prevenir la existencia de un conflicto de interés;
  - c) Implementar procedimientos de comunicación y gestión en caso de que existan situaciones de conflicto de interés.

Adicionalmente, promueve acciones de formación para los empleados, especialmente, en la **gestión de siniestros y gestión de reclamaciones** para que puedan percibir las situaciones de conflicto de interés y abstenerse de intervenir en su gestión, comunicándolas internamente en los términos previstos en las políticas sobre estas materias, señalando que pueden encontrarse ante un conflicto de intereses cuando tengan, directa o indirectamente, interés en la situación o procesos en curso, o lo tengan sus cónyuges, parientes o familiares de primer grado, o empresas u otras personas jurídicas en las que tengan un interés directo o indirecto.

- **iv. Gestión ágil, eficiente y eficaz de los procesos de quejas y reclamaciones:** ABARCA proporciona formación a los empleados para que puedan desempeñar sus funciones con el máximo rigor y calidad, refiriéndose a ello en la página web de la Compañía , en el campo **“Información relevante para el cliente”** los procedimientos relativos a la gestión de reclamaciones, y facilitando la información necesaria para que los interesados puedan comunicarla a ABARCA, y/o a otros órganos, siendo debidamente difundidos los mecanismos a su alcance para poder hacerlo de forma rápida y sin incurrir en ningún coste o cargos.
- **Tratamiento adecuado de los datos personales:** ABARCA garantiza que el tratamiento, sea o no por medios automatizados, de los datos de carácter personal de los tomadores, asegurados, beneficiarios y/o terceros perjudicados se realice de conformidad con las normas legales -vigentes en todos los países en los que opera y en la Unión Europea y con las normas de seguridad, de carácter técnico y organizativo, adecuadas al riesgo que presenta el tratamiento de los datos.

Abarca tiene implementada una política de protección de datos y privacidad que garantiza el secreto en el tratamiento de los datos personales a los que tiene acceso, así como los derechos de los respectivos titulares, que se encuentra disponible en la página web de Abarca, en el campo <https://www.abarcaseguros.com/politica-de-privacidad/>.

- **Adecuada cualificación de los empleados:** ABARCA garantiza que los empleados, especialmente los que intervienen en la gestión de procesos que involucran a tomadores, asegurados, beneficiarios o terceros perjudicados, estén adecuadamente cualificados al efecto, fomentando una formación concreta sobre la calidad del servicio, independientemente de que ésta se realice de forma presencial o no.
- **Tratamiento adecuado de las necesidades de información y aclaración:** En el marco de la comercialización de sus productos, ABARCA publicita los servicios que presta de forma clara, completa, transparente y estructurada, proponiendo servicios orientados a las necesidades de los clientes y teniendo como principal preocupación garantizar la aclaración completa de la documentación contractual al Cliente, en todas las fases del proceso de formalización de la negociación.

Cabe destacar que ABARCA vela por que los tomadores, asegurados, beneficiarios o terceros perjudicados se les proporcione toda la información relacionada con las situaciones que les conciernen y lo hace de conformidad con lo dispuesto en la legislación y normas reglamentarias establecidas por la Autoridad de Supervisión de Seguros y Fondos de Pensiones.

- **Adecuación de los seguros al perfil del Cliente:** Na análise das propostas que lhe são dirigidas, a ABARCA dispõe de procedimentos de análise adequados para assegurar que não são comercializados nem propostos produtos de seguro com características claramente desajustadas face ao perfil e às necessidades dos tomadores de seguros e/ou segurados.

#### 4. SEGUIMIENTO Y CONTROL DEL CUMPLIMIENTO DE LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO

El órgano de administración de Abarca es el responsable de aprobar la política de tratamiento de clientes y de la vigilancia de su cumplimiento, a través del sistema de gestión de riesgos y control interno y de la función autónoma de responsable de conducta de mercado en coordinación con el responsable de cumplimiento, con el fin de asegurar el reporting de su cumplimiento y mecanismos de seguimiento, referenciar problemas y analizar potenciales riesgos legales y operativos con el fin de prevenir su ocurrencia y, en su caso, mitigar el impacto.

- **El Responsable de Cumplimiento es responsable de asesorar al Consejo de Administración, supervisando la adecuación e idoneidad de la política basada, concretamente, en los siguientes informes:**
  - a) Informe anual de gestión de siniestros;
  - b) Informe anual del delegado de protección de datos;
  - c) Informe anual sobre la estructura organizativa, los sistemas de gestión de riesgos y de control interno;

## Política de Tratamiento



- d) Información relevante y propuestas de la función de gestión autónoma del responsable de conducta de mercado.

### 5. DIVULGACIÓN DE LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO

Esta Política será difundida a través de la página web de Abarca, en el campo “**Información relevante para el cliente**”, así como, cuando así se solicite, entregándola en papel.

### 6. HISTÓRICO Y CONTROL DE VERSIONES

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN	ELABORADO
3.0	Agosto 2022	Revisión y actualización	Compliance Officer
2.0	Septiembre 2021	Revisión	Compliance Officer
1.0	Octubre 2018	Elaboración	Compliance Officer

**Aprobada por el Consejo de Administración de Abarca el 27 de febrero de 2023.**