

Política de Tratamento de Tomadores de Seguros, Segurados, Beneficiários e Terceiros Lesados

Versão 3.0



Controlo de versões

	Responsável	Data
Elaborado por:	Direção de Marketing e Comunicação	06/10/2025
Verificado por:	Direção de Compliance (CMP) Direção de Risco (RSC) Direção de Combate ao Crime Financeiro (CCF) Direção de Serviços Jurídicos e Secretaria Geral (SJU/SG)	13/10/2025
Aprovado por:	Comissão Executiva (CE)	14/10/2025
Apreciado por:	Comissão de Auditoria (CAUD)	24/10/2025
Aprovado por:	Conselho de Administração (CA)	27/10/2025
Deliberação:	Proposta 2025-199-BCTT CA	

Versão	Data	Editor	Aprovador	Data entrada em vigor	Observações
1.0	30/01/2023	Direção de Serviços Jurídicos e Secretaria Geral (SJU/SG)	CA	30/01/2023	Versão inicial
2.0	28/10/2024	Direção de Serviços Jurídicos e Secretaria Geral (SJU/SG)	CA	29/11/2024	Revisão Anual
3.0	27/10/2025	Direção de Serviços Jurídicos e Secretaria Geral (SJU/SG)	CA	31/10/2025	Revisão anual: i) documento revisto pela Direção Owner, não foi efetuada nenhuma alteração, documento está atualizado à data e apropriado ao cumprimento do seu propósito.

Referências relacionadas

Documento
Norma Regulamentar da ASF n.º 13/2020-R
Lei n.º 7/2019, de 16 de janeiro
Política de Gestão de Prevenção, Comunicação e Sanação de Conflitos de Interesses
Política de Tratamento de Reclamações
MR0035 - Política de Privacidade Banco CTT v1.0
MR0037 - Política de Tratamento de Dados Pessoais Grupo BTT

Classificação da Informação
Informação Pública

Índice

1. Introdução.....	5
1.1 AMBITO E OBJETIVO DA POLÍTICA	5
1.2 DESTINATÁRIOS DA POLÍTICA	5
1.3 APROVAÇÃO, REVISÃO E ATUALIZAÇÃO DA POLÍTICA.....	5
1.4 DIVULGAÇÃO DA POLÍTICA.....	6
2. Princípios	6
2.1 TRATAMENTO EQUITATIVO, DILIGENTE E TRANSPARENTE	6
2.2 TRATAMENTO ADEQUADO DAS NECESSIDADES DE INFORMAÇÃO E DE ESCLARECIMENTO	7
2.3 COMERCIALIZAÇÃO AJUSTADA	8
2.4 DADOS PESSOAIS.....	8
2.5 PREVENÇÃO E GESTÃO DE CONFLITOS DE INTERESSE.....	8
2.6 GESTÃO CÉLERE E EFICIENTE DOS PROCESSOS.....	9
3. Qualificação adequada dos colaboradores.....	9
4. Meios para apresentação de Reclamações	9
5. Conceitos e Definições	11
6. Referências Legais e Regulamentares	12

1. Introdução

1.1 AMBITO E OBJETIVO DA POLÍTICA

A presente Política define os princípios gerais de tratamento a adotar pelo Banco CTT no quadro do seu relacionamento com os tomadores de seguros, segurados, beneficiários e terceiros lesados.

A presente Política é definida e divulgada pelo Banco CTT na qualidade de mediador de Seguros dos Ramos Vida e Não Vida, a título acessório, conforme registo e inscrição junto da Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões ("ASF") sob o n.º 417448775, desde 4 de abril de 2017. A presente Política visa dar cumprimento à Norma Regulamentar da ASF n.º 13/2020-R, no que respeita à definição de uma Política de tratamento de tomadores de seguros, segurados, beneficiários e terceiros lesados.

1.2 DESTINATÁRIOS DA POLÍTICA

A presente Política é aplicável aos tomadores de seguros, segurados, beneficiários e terceiros lesados destinando-se ao Banco, enquanto mediador de seguros, e aos intervenientes no processo de comercialização, em particular, os que contactam diretamente com os tomadores de seguros, segurados, beneficiários e terceiros.

1.3 APROVAÇÃO, REVISÃO E ATUALIZAÇÃO DA POLÍTICA

A aprovação da presente Política compete ao Conselho de Administração, sendo precedida de apreciação pela Comissão de Auditoria. O documento remetido ao órgão de administração e ao órgão de fiscalização é proposto pela Comissão Executiva, sendo preparado pela Direção de *Marketing* e Comunicação. Esta última deve garantir que o documento está alinhado com a regulamentação e as recomendações das entidades reguladoras em matéria de relacionamento com os tomadores de seguros, segurados, beneficiários e terceiros lesados.

A Política deve ser revista anualmente por iniciativa da Direção de *Marketing* e Comunicação, ocorrendo ainda sempre que se revelar necessária, por forma a garantir que a Política se mantém atual e apropriada ao cumprimento do seu propósito e se encontra adequada ao contexto interno e externo do Banco CTT.

Quaisquer dúvidas ou questões relacionadas com a presente Política deverão ser remetidas à Direção de Marketing e Comunicação, preferencialmente através do e-mail: marketing.produto@bancoctt.pt.

1.4 DIVULGAÇÃO DA POLÍTICA

A Política é integralmente comunicada e disponibilizada em permanência aos seus destinatários (*vide* 1.3 Destinatários da Política), sendo divulgada e estando acessível na intranet e no sítio da Internet do Banco (www.bancocctt.pt).

2. Princípios

No âmbito do tratamento de tomadores de seguros, segurados, beneficiários e terceiros lesados, o Banco CTT observará os seguintes princípios, que orientam a sua atuação:

- a) o tratamento equitativo, diligente e transparente dos tomadores de seguros, segurados, beneficiários e terceiros lesados;
- b) o tratamento adequado das necessidades de informação e de esclarecimento dos tomadores de seguros;
- c) 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;
- d) o tratamento justo e transparente dos dados pessoais recolhidos junto dos tomadores de seguros, segurados, beneficiários e terceiros lesados;
- e) a prevenção e a gestão de conflitos de interesse; e
- f) a gestão célere e eficiente dos processos relativos a tomadores de seguros, segurados, beneficiários e terceiros lesados, designadamente em matéria de sinistros e de reclamações.

2.1 TRATAMENTO EQUITATIVO, DILIGENTE E TRANSPARENTE

O Banco CTT implementa procedimentos que asseguram o tratamento equitativo, diligente e transparente no seu relacionamento com os tomadores de seguros, segurados, beneficiários e terceiros lesados, atuando de acordo com o Código de Conduta do Banco CTT, nomeadamente:

- I. De forma imparcial e equitativa, de modo a proporcionar igualdade de tratamento;
- II. De forma profissional, com diligência e responsabilidade, de modo a proporcionar o respeito pelos legítimos interesses dos tomadores de seguros, segurados, beneficiários e terceiros lesados, e a prestar um serviço rigoroso e com qualidade; e
- III. De forma verdadeira, clara e objetiva, de modo a proporcionar transparência.

2.2 TRATAMENTO ADEQUADO DAS NECESSIDADES DE INFORMAÇÃO E DE ESCLARECIMENTO

O Banco CTT implementa procedimentos que asseguram o tratamento adequado das necessidades de informação e de esclarecimento dos tomadores de seguros, segurados, beneficiários e terceiros lesados, atendendo ao respetivo perfil e à natureza e complexidade da situação.

Para o efeito, o Banco CTT:

- I. Atua em conformidade com os melhores interesses dos seus clientes;
- II. Presta informação nos termos fixados por lei e respetiva regulamentação¹, nomeadamente: (a) se está ou não autorizado a receber prémios para serem entregues à empresa de seguros; (b) se prestará assistência ao longo do período de vigência do contrato de seguro; (c) acerca dos procedimentos que permitem aos clientes e a outras partes interessadas apresentarem reclamações e dos procedimentos extrajudiciais de reclamação; e (d) se presta ou não aconselhamento;
- III. Presta informação com clareza, exatidão e de forma compreensível e não enganosa;
- IV. Respeita as necessidades e exigências do cliente e as informações por este prestadas, esclarecendo-o de forma correta e pormenorizada, de acordo com: (a) as exigências próprias do mediador de seguro; (b) a complexidade do tipo de produto proposto; (c) o tipo de cliente; e (d) o contrato ou os contratos de seguro mais convenientes à transferência de risco ou ao investimento, de modo a permitir que o cliente tome uma decisão informada, fundamentada, consciente e esclarecida;
- V. Transmite à empresa de seguros, em tempo útil, todas as informações e instruções, no âmbito do contrato de seguro, que o tomador do seguro solicite;
- VI. Presta ao tomador do seguro todos os esclarecimentos relativos ao contrato de seguro previamente à sua celebração, durante a sua execução e durante a pendência dos conflitos dele derivados; e
- VII. Entrega ao cliente, antes da celebração do contrato, um documento normalizado de informação sobre o produto de seguro.²

¹ Nos termos do disposto e previsto no artº 31 do Regime Jurídico da Distribuição de Seguros e de Resseguros (RJDSR) sobre “Deveres de informação em especial”.

² Cr artigo 33 do RJDSR – Documento de informação sobre o produto de seguros

2.3 COMERCIALIZAÇÃO AJUSTADA

O Banco CTT implementa procedimentos que asseguram a instituição dos mecanismos necessários para que não sejam comercializados contratos de seguros com características desajustadas face ao perfil e às necessidades dos tomadores de seguros ou segurados.

Para o efeito, o Banco CTT solicita ao tomador do seguro ou ao segurado o preenchimento de um questionário de perfil de investidor. Este questionário tem como objetivo recolher informações detalhadas sobre os seus conhecimentos e experiência em matéria financeira, situação financeira, objetivos de investimento e tolerância ao risco. Estas informações são essenciais para garantir que o produto ou serviço proposto é adequado às respetivas necessidades e perfil, em conformidade com os princípios de proteção ao consumidor e com a regulamentação aplicável.

2.4 DADOS PESSOAIS

O tratamento dos dados pessoais dos tomadores de seguros, segurados, beneficiários e terceiros lesados, será feito 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, conforme previsto nos manuais de regras MR0037 - Política de Tratamento de Dados Pessoais Grupo BTT e MR0035 - Política de Privacidade do Banco CTT, publicada na página oficial do Banco: <https://www.bancoctt.pt/home/politica-de-privacidade>.

Quaisquer dados pessoais recolhidos, conservados e tratados ao abrigo da presente Política e demais legislação aplicável, nomeadamente, o Regime Jurídico da Distribuição de Seguros e de Resseguros (RJDSR) e qualquer Norma Regulamentar emitida pela ASF ao abrigo das suas competências, estão sujeitos à legislação relativa à proteção de dados pessoais, nomeadamente, ao Regulamento Geral de Proteção de Dados e à Lei n.º 58/2019, de 8 de agosto.

2.5 PREVENÇÃO E GESTÃO DE CONFLITOS DE INTERESSE

O Banco CTT implementa procedimentos que asseguram a prevenção e a gestão de conflitos de interesses, incluindo no âmbito da gestão de reclamações, observando o cumprimento das obrigações legais, regulamentares e de conduta aplicáveis.

A gestão imparcial das reclamações apresentadas deve garantir que potenciais situações de conflitos de interesses são convenientemente prevenidas, identificadas e geridas internamente.

Para os efeitos referidos no parágrafo anterior, os colaboradores do Banco CTT estão vinculados, entre outros deveres referidos na presente Política, ao dever de respeitar a independência entre os interesses (i) do Banco CTT, (ii) dos colaboradores do Banco CTT e (iii) dos tomadores de seguros, dos segurados, beneficiários e terceiros lesados, e (iv) das entidades anteriormente elencadas, garantindo que não haja interferência ou influência entre si.

Estes princípios são assegurados através da implementação de diversas iniciativas e procedimentos, nomeadamente:

- Segregação de funções e responsabilidades entre áreas comerciais e técnicas;
- Adoção de políticas internas de prevenção e gestão de conflitos de interesses;

- Mecanismos de controlo e supervisão interna, incluindo auditorias periódicas;
- Formação contínua dos colaboradores, inclusive certificação PDEADS³.

Estas medidas visam garantir que os interesses dos clientes são tratados com equidade, transparência e imparcialidade, reforçando a confiança na atuação do Banco CTT.

O Banco CTT dispõe uma Política de Gestão de Prevenção, Comunicação e Sanação de Conflitos de Interesses que se encontra permanentemente disponível e acessível na intranet do Banco a todos os seus colaboradores.

2.6 GESTÃO CÉLERE E EFICIENTE DOS PROCESSOS

O Banco CTT implementa procedimentos que asseguram uma gestão célere, transparente, isenta e eficiente dos processos relativos a tomadores de seguros, segurados, beneficiários e terceiros lesados, incluindo em matéria de sinistros e de reclamações.

O Banco CTT implementa procedimentos que asseguram que todas as reclamações recebidas serão imediatamente encaminhadas e objeto de apreciação, decisão e comunicação no mais curto prazo possível e sem exceder o prazo legal previsto.

3. Qualificação adequada dos colaboradores

O Banco CTT, em conformidade com os requisitos legais aplicáveis à atividade de distribuição de seguros, implementa procedimentos que asseguram a qualificação adequada e a formação contínua dos seus colaboradores, em especial daqueles que contactam diretamente com os tomadores de seguros, segurados, beneficiários e terceiros lesados, de modo a assegurar um elevado nível de qualidade do atendimento, presencial e não presencial.

4. Meios para apresentação de Reclamações

O Banco CTT possui uma Política de Tratamento de Reclamações que se encontra disponível no seu sítio da internet.

As reclamações relativas a produtos de seguros podem ser dirigidas ao Banco CTT, através das seguintes vias:

- Formulário disponível no sítio da internet do Banco CTT - www.bancoctt.pt;

³ Pessoas Diretamente Envolvidas na Atividade de Distribuição de Seguros

-
- Canais digitais do Banco (Mensagem Homebanking/Mobile);
 - Endereço de email: reclamacoes@bancocctt.pt;
 - Presencialmente, em qualquer Loja Banco CTT, no Livro de Reclamações;
 - Presencialmente, em qualquer Loja Banco CTT, através do preenchimento do Formulário Geral de Reclamação;
 - Carta;
 - Livro de Reclamações Eletrónico.

A apresentação de reclamações não prejudica o direito de recurso aos tribunais ou a mecanismos de resolução extrajudicial de litígios, incluindo os relativos a litígios transfronteiriços. Esta informação encontra-se igualmente disponível em <https://www.bancocctt.pt/>. O Banco CTT assegura igualmente a existência de um responsável pela gestão de reclamações, com competências específicas para garantir o tratamento diligente, imparcial e eficaz das mesmas. Este responsável está integrado na estrutura interna do Banco e atua em conformidade com os princípios de transparência e equidade.

5. Conceitos e Definições

Terminologia usada ao longo do documento:

- Empresa de seguros – empresa a quem tenha sido dada uma autorização administrativa para o exercício da atividade seguradora.
- Mediador de seguros – qualquer pessoa singular ou coletiva, com exceção de empresas de seguros ou de resseguros e dos seus trabalhadores e de mediadores de seguros a título acessório, que inicie ou exerça, mediante remuneração, a atividade de distribuição de seguros.
- Mediador de seguros a título acessório – qualquer pessoa singular ou coletiva, com exceção das instituições de crédito ou de empresas de investimento definidas nos pontos 1 e 2 do n.º 1 do artigo 4.º do Regulamento (UE) n.º 575/2013 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 26 de junho de 2013, que inicie ou exerça, mediante remuneração, a atividade de distribuição de seguros numa base acessória, desde que estejam reunidas as seguintes condições: (a atividade profissional principal da pessoa não consista na distribuição de seguros; (os produtos de seguros distribuídos sejam complementares de um bem ou de um serviço; (os produtos de seguros em causa não cubram riscos do ramo Vida ou de responsabilidade civil, salvo se essa cobertura for em complemento de um bem ou de um serviço prestado pelo mediador de seguros a título acessório no âmbito da sua atividade profissional principal; e (os produtos de seguros em causa não sejam produtos de investimento com base em seguros.
- Pessoa Segura/Beneficiário/Segurado – Pessoa singular ou coletiva, a favor de quem reverte a prestação da Seguradora decorrente do contrato de seguro, pelo que a pessoa segura e o tomador podem ser o mesmo indivíduo.
- Terceiro lesado – Pessoa vítima de um sinistro, que não é parte do contrato de seguro que cobre o risco em causa, mas que tenha sofrido prejuízos que o segurado deva indemnizar.
- Tomador de Seguro – pessoa que celebra o contrato de seguro com a empresa de seguros, sendo responsável pelo pagamento do prémio, incluindo o subscritor, ou a pessoa que contrata uma operação de capitalização com uma empresa de seguros, sendo responsável pelo pagamento da prestação.

6. Referências Legais e Regulamentares

- Decreto-lei n.º 72/2008, de 16 de abril – Aprova o regime jurídico do contrato de seguro.
- Lei n.º 7/2019, de 16 de janeiro – Aprova o regime jurídico da distribuição de seguros e de resseguros (RJDSR)
- Norma Regulamentar da ASF n.º 13/2020-R – Concretiza um conjunto de deveres decorrentes do RJDSR.
- Regulamento EU n.º 679/2016, de 27 de abril – Regulamento Geral de Proteção de Dados.
- Lei n.º 58/2019, de 8 de agosto – Lei de Proteção de Dados Pessoais.