bancoctt

Política de Tratamento de Tomadores de Seguros, Segurados, Beneficiários e Terceiros Lesados do Banco CTT

Versão 4.0



	Responsável	Data
Elaborado por:	Direção de Marketing e Comunicação	14/09/2026
Verificado por:	Direção de Compliance (CMP) Direção de Risco (RSC) Secretaria Geral (SG)	01/10/2026
Aprovado por:	Comissão Executiva (CE)	06/10/2026
Apreciado por:	Comissão de Auditoria (CAUD)	22/10/2026
Aprovado por:	Conselho de Administração (CA)	26/10/2026
Deliberação:	Proposta 2026-234-BCTT CA	

Controlo de versões

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.

4.0	26/10/2026	Direção de Serviços Jurídicos e Secretaria Geral (SJU/SG)	CA	30/10/2026	Revisão Anual

Referências relacionadas

Documento
Política de Gestão de Prevenção, Comunicação e Sanação de Conflitos de Interesses do Grupo Banco CTT
Política de Tratamento de Reclamações do Grupo Banco CTT
MR0035 – Manual de Privacidade do Grupo Banco CTT v1.0
MR0037 - Manual de Tratamento de Dados Pessoais do Grupo Banco CTT

Classificação da Informação
Informação Pública

Índice

1. INTRODUÇÃO 5

1.1 OBJETIVOS E ÂMBITO DE APLICAÇÃO DA POLÍTICA 5

1.2 RESPONSABILIDADES NO ÂMBITO DA POLÍTICA 5

1.3 DESTINATÁRIOS DA POLÍTICA 6

1.4 REVISÃO DA POLÍTICA 6

1.5 DIVULGAÇÃO E ENTRADA EM VIGOR DA POLÍTICA 7

2. PRINCÍPIOS ENFORMADORES DA POLÍTICA 8

2.1 TRATAMENTO EQUITATIVO, DILIGENTE E TRANSPARENTE 8

2.2 TRATAMENTO ADEQUADO DAS NECESSIDADES DE INFORMAÇÃO E DE ESCLARECIMENTO 9

2.3 ADOÇÃO DE MEDIDAS PARA ASSEGURAR A ADEQUAÇÃO DOS PRODUTOS DE SEGURO COMERCIALIZADOS 10

2.4 TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS 10

2.5 PREVENÇÃO E GESTÃO DE CONFLITOS DE INTERESSES 11

2.6 GESTÃO CÉLERE E EFICIENTE DOS PROCESSOS 12

3. QUALIFICAÇÃO ADEQUADA DOS COLABORADORES 12

4. MEIOS PARA APRESENTAÇÃO DE RECLAMAÇÕES 13

CONCEITOS E DEFINIÇÕES 14

REFERÊNCIAS LEGAIS E REGULAMENTARES 15

1. Introdução

1.1 OBJETIVOS E ÂMBITO DE APLICAÇÃO DA POLÍTICA

A presente Política de Tratamento de Tomadores de Seguros, Segurados, Beneficiários e Terceiros Lesados ("Política") define os princípios gerais de tratamento a adotar pelo Banco CTT, S.A. ("Banco"), no quadro do seu relacionamento com os tomadores de seguros, segurados, beneficiários e terceiros lesados, sendo, para o efeito, definida e divulgada pelo Banco na qualidade de distribuidor 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 assegurar um tratamento equitativo, diligente e transparente, bem como a adequada prestação de informação e esclarecimento no âmbito da comercialização de produtos ajustados às exigências e necessidades dos clientes, à prevenção e gestão de conflitos de interesses e à gestão célere e eficiente dos processos.

Na elaboração desta Política, o Banco teve em consideração e visa dar cumprimento às normas plasmadas na Lei n.º 7/2019, de 16 de janeiro, que instituiu o Regime Jurídico de Distribuição de Seguros e de Resseguros ("RJDSR") e a Norma Regulamentar da ASF n.º 13/2020-R, de 30 de dezembro, na versão atualmente vigente.

1.2 RESPONSABILIDADES NO ÂMBITO DA POLÍTICA

As principais responsabilidades dos Órgãos e Unidades de Estrutura do Banco, relativamente ao tratamento de tomadores de seguros, segurados, beneficiários e terceiros lesados, são as seguintes:

- Ao **Órgão de Administração do Banco**, compete aprovar e rever regularmente a Política, garantindo o seu alinhamento com a missão, a visão, os objetivos estratégicos, a cultura e os valores instituídos no Grupo Banco CTT, bem como a sua atualização face à regulamentação e recomendações das entidades reguladoras competentes em matéria de tratamento de tomadores de seguros, segurados, beneficiários e terceiros lesados.

- Ao **Órgão de Fiscalização** do Banco compete apreciar a Política e quaisquer propostas de revisão à mesma, previamente à respetiva aprovação.

Ao **Órgão de Administração** que exerce funções executivas no Banco compete aprovar previamente a Política, bem como propostas de alteração à mesma, e submetê-la, após apreciação do Órgão de Fiscalização, à aprovação do Órgão de Administração do Banco.

À **Direção de Marketing e Comunicação** compete recomendar ou propor alterações à Política, sempre que (i) forem identificadas oportunidades de melhoria que motivem a atualização de processos e mecanismos de comercialização dos produtos relativos a tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, em linha com os princípios de governação orientadores; e (ii) se verifique que a Política se encontra desatualizada face aos requisitos legais ou às recomendações das entidades reguladoras. Compete ainda à Direção de Marketing e Comunicação contribuir para a implementação dos princípios estabelecidos na presente Política, garantindo a sua consideração nos processos de conceção, disponibilização e comercialização dos produtos de seguros.

À **Direção de *Compliance*** compete assegurar que a Política se encontra em conformidade com a legislação e regulamentação aplicáveis, com as recomendações de entidades reguladoras com impacto na matéria pela mesma regulada e endereçar à Direção de Marketing e Comunicação as alterações necessárias para garantir a referida conformidade.

1.3 DESTINATÁRIOS DA POLÍTICA

Os destinatários da presente Política são todos os Órgãos Sociais, Unidades de Estrutura e colaboradores do Grupo Banco CTT (independentemente do seu vínculo contratual) que, no exercício das suas funções, participem ou tenham responsabilidades na distribuição de seguros e no relacionamento com os tomadores de seguros, segurados, beneficiários e terceiros lesados.

1.4 REVISÃO DA POLÍTICA

A Política deve ser revista anualmente, e sempre que se revelar necessário, por iniciativa da Direção de Marketing e Comunicação, de forma a assegurar que se mantém atualizada face ao enquadramento legal e regulamentar aplicável às matérias que regula, ao contexto interno e externo do Banco e eficaz no cumprimento da sua finalidade.

1.5 DIVULGAÇÃO E ENTRADA EM VIGOR 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.

A presente Política e suas revisões entram em vigor na data da sua divulgação, sem prejuízo da fixação de data distinta constante da deliberação que as aprovar.

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

2. PRINCÍPIOS ENFORMADORES DA POLÍTICA

No âmbito da relação com os tomadores de seguros, segurados, beneficiários e terceiros lesados, o Banco pauta a sua atuação pela observância dos seguintes princípios:

- Tratamento equitativo, diligente e transparente dos tomadores de seguros, segurados, beneficiários e terceiros lesados;
- Tratamento adequado das necessidades de informação e de esclarecimento dos tomadores de seguros;
- 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;
- Tratamento dos dados pessoais recolhidos junto dos tomadores de seguros, segurados, beneficiários e terceiros lesados, em conformidade com a regulamentação e legislação aplicável ao tratamento de dados;
- Prevenção e gestão adequada de conflitos de interesses; e
- 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 tem implementados 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 as regras do seu Código de Conduta, nomeadamente:

a) De forma imparcial e equitativa, de modo a salvaguardar a igualdade de tratamento;
b) De forma profissional, com diligência e responsabilidade, de modo a salvaguardar o respeito pelos legítimos interesses dos tomadores de seguros, segurados, beneficiários e terceiros lesados, e a prestar um serviço rigoroso e com qualidade; e
c) De forma verdadeira, clara e objetiva, de modo a salvaguardar a transparência nas negociações contratuais.

2.2 TRATAMENTO ADEQUADO DAS NECESSIDADES DE INFORMAÇÃO E DE ESCLARECIMENTO

O Banco 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:

a) Atua em conformidade com os melhores interesses dos seus clientes;
b) Presta as informações legal e regulamentarmente exigidas, nos momentos e termos aplicáveis, incluindo informação sobre a identidade e qualidade em que atua, o âmbito dos serviços prestados, a assistência disponibilizada durante a vigência do contrato, a eventual prestação de aconselhamento e os meios de apresentação de reclamações e de resolução de litígios;
c) Presta informação com clareza, exatidão e de forma compreensível, não enganosa e atualizada, de forma adequada ao perfil e às necessidades do interlocutor;
d) Respeita as necessidades e exigências do cliente, tendo sempre em consideração as informações por este prestadas e esclarecendo-o de forma correta e pormenorizada, de acordo com: (i) as exigências decorrentes do exercício da atividade de distribuição de seguros; (ii) a complexidade dos produtos propostos; (iii) o perfil do cliente; e (iv) 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;
e) Transmite à Companhia de Seguros, de forma completa e tempestiva, todas as informações e instruções, no âmbito do contrato de seguro, que o tomador do seguro solicite;
f) Presta ao tomador, previamente à celebração do contrato de seguro e no decurso da sua vigência, todos os esclarecimentos relativos ao mesmo, designadamente, quanto aos mecanismos de resolução de eventuais conflitos e tratamento de reclamações que possam decorrer da respetiva celebração; e

g) Entrega ao cliente, antes da celebração do contrato, um documento normalizado de informação sobre o produto de seguro.[1]

2.3 ADOÇÃO DE MEDIDAS PARA ASSEGURAR A ADEQUAÇÃO DOS PRODUTOS DE SEGURO COMERCIALIZADOS

O Banco adota mecanismos destinados a assegurar que não são comercializados contratos de seguros com caraterísticas desajustadas face ao perfil e às necessidades dos tomadores de seguros e/ou segurados, tendo em consideração a natureza e complexidade dos produtos de seguros em causa.

Para o efeito, o Banco solicita ao tomador do seguro e/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 ao respetivo perfil e às suas necessidades, em conformidade com os princípios de proteção do consumidor e com a regulamentação aplicável.

2.4 TRATAMENTO DE 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 aos riscos inerentes ao tratamento dos dados, conforme previsto nos normativos MR0037 – Manual de Tratamento de Dados Pessoais Grupo Banco CTT e MR0035 – Manual de Privacidade do Banco CTT, publicados na página oficial do Banco: https://www.bancoctt.pt/home/politica-de-privacidade.

O tratamento de todos os dados pessoais efetuado por via da celebração contratual prevista na presente Política e demais legislação e regulamentação aplicável, nomeadamente, o RJDSR e quaisquer normas regulamentares emitidas pela ASF ao abrigo das suas competências, processar-se-á na estrita observância da legislação relativa à proteção de dados pessoais, nomeadamente, no

[1] Cr artigo 33.º do RJDSR - Documento de informação sobre o produto de seguros, previsto na legislação supra referenciada.

Regulamento (UE) 2016/679, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de abril de 2016, relativo à proteção das pessoas singulares no Regulamento Geral de Proteção de Dados ("RGPD") e na Lei n.º 58/2019, de 8 de agosto que assegura a sua execução.

2.5 PREVENÇÃO E GESTÃO DE CONFLITOS DE INTERESSES

O Banco tem implementados procedimentos que asseguram a prevenção e a gestão de conflitos de interesses, nomeadamente 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 conflito de interesses são convenientemente prevenidas, identificadas e geridas internamente.

Para os efeitos referidos no parágrafo anterior, os colaboradores devem atuar de forma imparcial e no melhor interesse dos clientes, identificando e comunicando tempestivamente quaisquer situações suscetíveis de gerar conflitos entre os interesses do Banco, dos seus colaboradores, das Companhias de Seguros e dos tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados.

Estes princípios são assegurados mediante a adoção de diversas iniciativas e procedimentos, nomeadamente:

a) Segregação de funções e responsabilidades entre áreas comerciais e técnicas;
b) Adoção de políticas internas de prevenção e gestão de conflitos de interesses;
c) Mecanismos de monitorização e controlo interno, incluindo, quando aplicável, ações de verificação independente.; e
d) Formação contínua dos colaboradores, inclusive certificação PDEADS[2].

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

O Banco dispõe de uma Política de Gestão de Prevenção, Comunicação e Sanação de Conflitos de

[2] Pessoas Diretamente Envolvidas na Atividade de Distribuição de Seguros

Interesses que se encontra permanentemente disponível e acessível, através da intranet, a todos os seus colaboradores.

2.6 GESTÃO CÉLERE E EFICIENTE DOS PROCESSOS

O Banco implementa procedimentos que asseguram uma gestão célere, transparente, imparcial e eficiente dos processos relativos a tomadores de seguros, segurados, beneficiários e terceiros lesados, particularmente em situações de ocorrência de sinistros e de apresentação de reclamações.

No que respeita a reclamações, o Banco adotou procedimentos que asseguram que todas as reclamações recebidas são tempestivamente encaminhadas e objeto de apreciação, para decisão e respetiva comunicação no mais curto prazo possível e sem exceder o prazo legal previsto para resposta.

3. QUALIFICAÇÃO ADEQUADA DOS COLABORADORES

O Banco implementa procedimentos destinados a assegurar que os colaboradores diretamente envolvidos na atividade de distribuição de seguros dispõem da qualificação adequada e realizam a formação e o aperfeiçoamento profissional contínuo exigidos pela legislação e regulamentação aplicáveis.

A formação é adequada às funções desempenhadas, à natureza dos produtos distribuídos e ao nível de contacto com os tomadores de seguros, segurados, beneficiários e terceiros lesados, de modo a assegurar um elevado nível de qualidade do respetivo atendimento, independentemente de o processo de contratação ocorrer presencialmente ou à distância.

4. MEIOS PARA APRESENTAÇÃO DE RECLAMAÇÕES

O Banco 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, através das seguintes vias:

- Formulário disponível no sítio da internet do Banco - www.bancoctt.pt;
- Canais digitais do Banco (Mensagem *Homebanking/ Mobile*);
- Endereço de email: reclamacoes@bancoctt.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;
- Por comunicação escrita enviada para "Banco CTT, S.A., Praça Duque de Saldanha n.º1 - Piso 3, 1050-094 Lisboa", ao cuidado da área responsável pelo tratamento de reclamações; e
- Através do 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.bancoctt.pt/.

O Banco assegura igualmente a existência de um responsável pela gestão de reclamações, integrado na estrutura interna e dotado das competências específicas para garantir o respetivo tratamento diligente, imparcial e eficaz, atuando em conformidade com os princípios de transparência e equidade.

CONCEITOS E DEFINIÇÕES

A terminologia utilizada na presente Política tem o seguinte sentido:

- **Beneficiário** - Pessoa singular ou coletiva designada para receber a prestação devida pela Companhia de Seguros em caso de ocorrência do sinistro ou da verificação do evento previsto no contrato.
- **Distribuidor de seguros** - qualquer pessoa, singular ou coletiva, que inicie ou exerça, mediante remuneração, a atividade de distribuição de seguros.
- **Companhia de Seguros** - sociedade a quem tenha sido dada uma autorização administrativa para o exercício da atividade seguradora.
- **Pessoa Segura** - Pessoa singular cuja vida, saúde, integridade física ou outro interesse seguro constitui o objeto da cobertura do contrato de seguro.
- **Segurado**- Pessoa singular ou coletiva titular do interesse seguro protegido pelo contrato de seguro e sobre a qual recaem os efeitos da cobertura contratada.
- **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 do Seguro** - Pessoa singular ou coletiva que celebra o contrato de seguro com a seguradora e é responsável pelo pagamento do prémio, salvo convenção em contrário.

Referências Legais e Regulamentares

- Regime Jurídico do Contrato de Seguro, aprovado pelo Decreto-Lei n.º 72/2008, de 16 de abril;
- Regime Jurídico da Distribuição de Seguros e de Resseguros, aprovado em anexo à Lei n.º 7/2019, de 16 de janeiro;
- Norma Regulamentar da ASF n.º 13/2020-R, de 30 de dezembro, relativa à regulamentação do Regime Jurídico da Distribuição de Seguros e de Resseguros, com as alterações introduzidas pela Norma Regulamentar da ASF n.º 4/2025-R, de 27 de maio;
- Norma Regulamentar da ASF n.º 6/2019-R, de 3 de setembro, relativa à qualificação adequada, formação e aperfeiçoamento profissional contínuo, com as alterações introduzidas pela Norma Regulamentar da ASF n.º 12/2022-R, de 03 de janeiro de 2023;
- Regulamento Geral de Proteção de Dados (UE) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de abril de 2016;
- Lei de Proteção de Dados Pessoais n.º 58/2019, de 8 de agosto