

Aserta.

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

ÍNDICE

1. OBJETIVO 3

2. ENQUADRAMENTO LEGAL E REGULAMENTAR..... 3

3. APLICAÇÃO E AMBITO 4

4. RESPONSABILIDADES E OBRIGAÇÕES DA ASERTA 5

5. PRINCIPIOS ADOTADOS PELA ASERTA NO TRATAMENTO DE TOMADORES DE SEGUROS, SEGURADOS, BENEFICIARIOS E TERCEIROS LESADOS 5

8. COMUNICAÇÃO..... 8

9. CONTROLE DE DOCUMENTOS..... 8

10. AUTORIZAÇÕES 8

11. ASSINATURAS DE ACEITAÇÃO 8

1. OBJETIVO

O objetivo deste documento é o estabelecimento pela Aserta Europa Seguros y Reaseguros, S.A.U., (doravante “**ASERTA**” ou “**Entidade**”), dentro do quadro legal e regulamentar vigente em Portugal e em linha com o Código de Ética e Conduta da ASERTA, dos princípios e diretrizes que regem o seu relacionamento com terceiros em geral e, em particular, com os tomadores de seguros, segurados, beneficiários e terceiros lesados na sua operação em Livre Prestação de Serviços (“**LPS**”) em Portugal, de acordo com o disposto nos artigos 154.º a 158.º do Regime Jurídico de Acesso e Exercício da Atividade Seguradora e Resseguradora (“**RJASR**”) aprovado pela Lei n.º 147/2015, de 9 de setembro e nas normas regulamentares da Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões (“**ASF**”) que o desenvolveram.

2. ENQUADRAMENTO LEGAL E REGULAMENTAR

A legislação e regulamentação que serviu de base ao desenvolvimento desta política foi a seguinte:

- Diretiva 2009/138/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25 de Novembro de 2009, relativa ao seguro de vida, acesso e exercício de atividades seguradoras e de resseguros (“**Solvência II**”);
- Diretiva (UE) 2016/97 do Parlamento Europeu e do Conselho sobre Distribuição de Seguros (“**IDD**”);
- Regulamento Delegado (UE) 2015/35 da Comissão, de 10 de outubro de 2014, que complementa a Diretiva 2009/138/CE do Parlamento Europeu e do Conselho relativa ao acesso e ao exercício da atividade seguradora e resseguradora;
- Regulamento Delegado (UE) 2017/2358 da Comissão, de 21 de setembro de 2017, que complementa a Diretiva (UE) 2016/97 do Parlamento Europeu e do Conselho no que diz respeito aos requisitos de controle e governança de Produtos aplicáveis a companhias de seguros e distribuidores de seguros;
- Regulamento Delegado (UE) 2021/1257 da Comissão, de 21 de abril de 2021, que altera os Regulamentos Delegados (UE) 2017/2358 e (UE) 2017/2359 no que diz respeito à integração de fatores, riscos e preferências de sustentabilidade no controlo de produtos e requisitos de governação para companhias de seguros e distribuidores de seguros, e em padrões de conduta e consultoria de investimento relacionada com produtos de investimento baseados em seguros;
- 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;

Versão 1.0	Data de início da vigência: 15.10.2025	Código: AESRPTCUPOL01	3 de 8
DOCUMENTO PARA USO INTERNO			

- Lei n.º 58/2019, de 7 de agosto, que assegura a execução do Regulamento (UE) 2016/679 relativo à proteção das pessoas singulares no que diz respeito ao tratamento de dados pessoais e à livre circulação desses dados;
- Lei n.º 147/2015, de 9 de setembro, Regime Jurídico de Acesso e Exercício da Atividade Seguradora e Resseguradora (RJASR), nomeadamente o disposto nos seus artigos 154.º a 158.º;
- Norma Regulamentar da ASF n.º 7/2022-R, de 7 de junho, que regula a conduta no mercado e o tratamento de reclamações;
- Código de Ética e Conduta da ASERTA;
- Regulamentos de Defesa do Cliente ASERTA.

3. APLICAÇÃO E ÂMBITO

A presente Política consagra os princípios adotados pela ASERTA no âmbito da sua relação com os seus tomadores de seguros, segurados, beneficiários e terceiros lesados, em linha com a visão e os valores definidos no seu Código de Ética e Conduta, estabelecendo regras de comportamento da ASERTA em matéria de tratamento dos tomadores de seguros, segurados, beneficiários e terceiros lesados.

Esta Política é complementada pelas seguintes:

- Política de Controlo Interno;
- Política de aptidão e honorabilidade;
- Política de Verificação do Cumprimento;
- Política de Informação;
- Política de Conceção, Controlo e Governação de Produtos;
- Política do Código de Ética;
- Código de Ética e Conduta.

A Entidade dispõe ainda de um Regulamento de Defesa dos Clientes da ASERTA, que complementa e regulamenta esta Política, estabelecendo parâmetros específicos de execução de acordo com a legislação e regulamentação em vigor. A presente Política e o Regulamento estarão acessíveis e permanentemente disponíveis, tanto para os Colaboradores da Entidade como para o público em geral, através do site da Entidade, bem como em suporte de papel, sempre que solicitado, conforme previsto no artigo 4.3 b) da Norma Regulamentar ASF nº 7/2022-R de 7 de junho.

Versão 1.0	Data de início da vigência: 15.10.2025	Código: AESRPTCUPOL01	4 de 8
DOCUMENTO PARA USO INTERNO			

O responsável do Serviço de Atendimento ao Cliente cumpre os requisitos de idoneidade, identificados no ponto 5 (“Aptidão, honorabilidade e boa governança”) da Política de Aptidão e Boa Governança da ASERTA, exigidos pela legislação e regulamentação em vigor.

O conteúdo desta Política será vinculativo para todos os colaboradores da ASERTA e, especialmente, para aqueles que integram o Departamento do Serviço de Atendimento ao Cliente da ASERTA, especialmente para o seu responsável, bem como para todos aqueles que, em nome da ASERTA, prestam serviços aos tomadores de seguros, segurados, beneficiários e terceiros lesados.

4. RESPONSABILIDADES E OBRIGAÇÕES DA ASERTA

A gestão dos procedimentos descritos nesta Política será realizada de forma responsável e eficaz por:

- ❖ Todos os Colaboradores da ASERTA, bem como todos aqueles que, em seu nome, prestam serviços a tomadores de seguros, segurados, beneficiários e terceiros lesados, tais como Distribuidores, Colaboradores, ou outra figura similar, como responsáveis pelo cumprimento do que está descrito nesta Política em todas as suas relações com terceiros.
- ❖ O responsável do Serviço de Atendimento Ao Cliente, responsável pela aplicação da regulamentação relativa à gestão e tratamento de reclamações que contará, no exercício das suas funções, com o Departamento Jurídico da ASERTA, bem como com a Função de Verificação do Cumprimento (*Compliance*), e deverá fornecer informações sobre os resultados de sua tarefa ao Comité de Auditoria.
- ❖ A Função de Verificação do Cumprimento (*Compliance*), que fiscaliza o cumprimento das disposições previstas nesta Política e a sua harmonização com a legislação e regulamentação aplicáveis, assegurando o cumprimento dos direitos dos tomadores de seguros, segurados, beneficiários e terceiros lesados, e que avaliará anualmente os registos de reclamações da Entidade.
- ❖ O Conselho de Administração, como órgão responsável pela aplicação e contínuo cumprimento interno desta Política, bem como pela sua aprovação e possíveis modificações.

De forma complementar, intervirá a Função de Auditoria Interna, enquanto função independente responsável por analisar e verificar se todo o processo é realizado de acordo com a Política aprovada pelo Conselho de Administração.

5. PRINCIPIOS ADOTADOS PELA ASERTA NO TRATAMENTO DE TOMADORES DE SEGUROS, SEGURADOS, BENEFICIARIOS E TERCEIROS LESADOS

Versão 1.0	Data de início da vigência: 15.10.2025	Código: AESRPTCUPOL01	5 de 8
DOCUMENTO PARA USO INTERNO			

5.1. Imparcialidade, diligencia e transparência

A ASERTA atuará com imparcialidade, respeitando as circunstâncias, especificidades e necessidades específicas de cada cliente, assegurando que todos os tomadores de seguros, segurados, beneficiários e terceiros lesados recebam um tratamento equitativo, diligente e transparente dos clientes, no que diz respeito aos seus direitos.

5.2. Tratamento adequado as necessidades de informação e esclarecimento

A ASERTA assume o compromisso de informar de forma adequada e atempada os tomadores de seguros, segurados, beneficiários e terceiros lesados, fornecendo-lhes toda a informação necessária de forma clara e precisa, para que possam, tendo em conta o seu perfil, natureza e complexidade da situação, tomar decisões informadas.

No âmbito da comercialização dos seus produtos de seguros, a ASERTA divulga os serviços que presta de forma clara, completa, transparente e estruturada.

5.3. Adaptação dos produtos de seguros ao perfil dos clientes

Os colaboradores da ASERTA devem, no desempenho das suas funções, observar os procedimentos necessários para garantir que a Entidade não comercializa produtos de seguros com características que não estejam de acordo com o perfil e necessidades dos tomadores de seguros ou segurados, nem definem um mercado-alvo para o qual um determinado produto é considerado inadequado, nos termos previstos na respetiva Política de Conceção, Controlo e Governo de Produtos.

5.4. Tratamento adequado de dados pessoais

De acordo com a legislação em vigor, nomeadamente com o Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de abril de 2016 (doravante “RGPD”) e a Lei n.º 58/2019, de 7 de agosto, a ASERTA garante que o tratamento, a recolha, por meios automatizados ou não, dos dados pessoais dos tomadores de seguros, segurados, beneficiários e terceiros lesados é efetuada de acordo com as normas legais em vigor em todos os países onde opera e na União Europeia e com os padrões de segurança, técnicos e organizacionais adequados ao risco apresentado pelo tratamento de dados.

Para o efeito, a Política de Proteção de Dados Pessoais, bem como a informação sobre os direitos dos titulares dos dados encontra-se disponível em o site da ASERTA.

5.5. Prevenção e gestão de conflitos de interesses

A ASERTA dispõe de um Código de Ética e Conduta e de diversas políticas de compliance e de conflitos de interesses, que estabelecem regras claras para orientar a prevenção e, quando apropriado, a gestão de conflitos de interesses nas quais orienta os colaboradores na identificação dos conflitos de interesses,

Versão 1.0	Data de início da vigência: 15.10.2025	Código: AESRPTCUPOL01	6 de 8
DOCUMENTO PARA USO INTERNO			

dos padrões comportamentais destinados a evitar a ocorrência dos mesmos, e os canais e procedimentos de comunicação para a gestão destas situações.

Em conformidade com o disposto nesta Política, os colaboradores da ASERTA têm a obrigação de comunicar todas as situações que possam gerar conflitos de interesses, nomeadamente no domínio da gestão de reclamações, abstendo-se de intervir nessas situações.

Para estes efeitos, considera-se que existe conflito de interesses quando o interesse privado do colaborador interfere ou pode interferir numa decisão comercial e, conseqüentemente, entra em conflito com os interesses da ASERTA.

5.6. Gestão célere, eficiente e eficaz dos processos de reclamações

A ASERTA proporcionará formação adequada aos colaboradores para que possam desempenhar as suas funções com o máximo de rigor e qualidade, de modo a gerir de forma célere, justa e eficiente os processos relativos aos tomadores de seguros, segurados, beneficiários e terceiros lesados, especialmente em relação aos procedimentos relacionados com sinistros e reclamações.

5.7. Qualificação adequada dos colaboradores

A ASERTA assegura a qualificação adequada dos seus colaboradores, especialmente os que se contactam diretamente com os clientes e estão envolvidos no tratamento e gestão de processos que envolvem tomadores de seguros, segurados, beneficiários e terceiros lesados, de forma a garantir a qualidade do serviço de atendimento, seja presencialmente ou à distância.

6. INFORMAÇÃO

Qualquer facto que afete o cumprimento de qualquer uma das obrigações previstas nesta Política deverá ser transmitida às funções-chave da ASERTA, através de comunicação escrita.

7. REVISAO E MONITORIZACAO DA POLÍTICA

Conforme previsto no artigo 4.3 d) do RR 7/2022 o Conselho de Administração é o órgão responsável pela implementação adequada desta Política e pela monitorização do cumprimento da mesma, sendo o seu conteúdo também refletido nos regulamentos que a complementam.

A Função de Verificação do Cumprimento (Compliance) acompanhará a presente Política e garante a sua atualização anual, tendo em conta as necessárias adaptações que forem sendo necessárias. Caso, a qualquer momento, surjam alterações organizacionais ou regulatórias que exijam novas medidas ou atualização das previstas nesta Política, a Função de Verificação do Cumprimento (Compliance), que a monitoriza e garante a respetiva atualização, notificará o Comité de Auditoria, que analisará a

Versão 1.0	Data de início da vigência: 15.10.2025	Código: AESRPTCUPOL01	7 de 8
DOCUMENTO PARA USO INTERNO			

necessidade de modificação, ficando as alterações a introduzir sujeitas à aprovação do Conselho de Administração.

8. COMUNICAÇÃO

A presente Política será divulgada através do site da ASERTA Portugal, na secção “*Informação relevante para o Cliente*”, bem como estará disponível em suporte papel, sempre que solicitado.

9. CONTROLE DE DOCUMENTOS

Versão	Início da Validade	Status
1.0	15.10.2025	Primeira versão do documento.

10. AUTORIZAÇÕES

Órgão de aprovação	Data da reunião do corpo diretivo e aprovação
Conselho de Administração	15.10.2025

11. ASSINATURAS DE ACEITAÇÃO

Responsável do Serviço de Atendimento Ao Cliente	Direção Compliance
---	---------------------------------