

# POLÍTICA DE TRATAMENTO



 **Vida Direto +351 211 111 800**

Custo de chamada para rede fixa nacional.  
Atendimento das 8h30 às 17h30 – dias úteis.

**Crédito Agrícola Vida, Companhia de Seguros, S.A.**  
Rua Castilho, 233 – 7º • 1099-004 Lisboa • T +351 211 111 800 • E vida@cavida.pt  
Capital Social: 35.000.000 Euros • Pessoa Coletiva: 504 405 489 • Registada na C.R.C. Lisboa

 **CAVida**  
Seguros para a vida

# ÍNDICE

CONTROLO DO DOCUMENTO .....	3
ENQUADRAMENTO LEGAL .....	4
1. ÂMBITO .....	5
2. IMPARCIALIDADE E IGUALDADE .....	5
3. DILIGÊNCIA .....	5
4. TRANSPARÊNCIA .....	5
5. DEVER DE INFORMAÇÃO E ESCLARECIMENTO .....	5
6. ADEQUAÇÃO DO PRODUTO AO CLIENTE .....	5
7. DEVER DE SIGILO .....	5
8. DADOS PESSOAIS .....	6
9. CONFLITO DE INTERESSE .....	6
10. EFICIÊNCIA .....	6
11. QUALIFICAÇÃO DOS COLABORADORES .....	6
12. POLÍTICA ANTIFRAUDE .....	6
13. CONTROLO INTERNO .....	6

CONTROLO DO DOCUMENTO

RESPONSABILIDADE		
AUTOR	ÁREA RESPONSÁVEL	RESPONSÁVEL
Compliance		

VALIDAÇÃO	
RESPONSÁVEL	DATA
Comité de Gestão de Riscos	24-10-2023

APROVAÇÃO	
RESPONSÁVEL	DATA
Conselho de Administração Executivo	24-10-2023

HISTÓRICO			
VERSÃO Nº	DATA	REQUISITANTE DA ALTERAÇÃO	DESCRIÇÃO DA ALTERAÇÃO
Versão 1.0	2009	Compliance	Política de Tratamento no âmbito da Gestão de Reclamações
Versão 1.1	2018	Compliance	Alteração de imagem
Versão 1.2	2019	Compliance	Alteração de <i>template</i>
Versão 1.3	2020	Compliance	Alteração de designação e âmbito
Versão 1.4	2021	Compliance	Introdução de princípios relativos ao tratamento de dados pessoais
Versão 1/2023	24-10-2023	Compliance	Inclusão de uma nova secção denominada “Enquadramento Legal” e de um novo Ponto 6. “Adequação do Produto ao Cliente”. Alteração ao Ponto 8. “Dados Pessoais” para indicar onde se encontra disponível a política sobre a proteção de dados e a informação sobre os direitos dos titulares neste âmbito.

## ENQUADRAMENTO LEGAL

Regime Jurídico de Acesso e Exercício da Atividade Seguradora e Resseguradora, aprovado pela Lei n.º 147/2015, de 9 de setembro (alterada pelo Decreto-Lei n.º 127/2017, de 9 de outubro, pela Lei n.º 35/2018, de 20 de julho, pela Lei n.º 7/2019, de 16 de janeiro, pela Lei n.º 27/2020, de 23 de julho, pela Lei n.º 58/2020, de 31 de agosto, e pelo Decreto-Lei n.º 84/2020, de 12 de outubro)

### Artigo 154.º - Política de tratamento

- 1 - *“As empresas de seguros devem definir uma política de tratamento dos tomadores de seguros, segurados, beneficiários e terceiros lesados, assegurando que a mesma é difundida na empresa e divulgada ao público, adequadamente implementada e o respetivo cumprimento monitorizado.*
- 2 - *A política de tratamento prevista no número anterior deve, em especial, prover a que sejam adequadamente cumpridos os deveres de informação e de esclarecimento que impendem sobre a empresa de seguros e prever que sejam instituídos os mecanismos necessários a assegurar que não são comercializados contratos de seguro ou operações de capitalização com características desajustadas face ao perfil dos respetivos tomadores de seguros ou segurados.*
- 3 - *A ASF pode determinar que as empresas de seguros procedam à alteração da respetiva política de tratamento dos tomadores de seguros, segurados, beneficiários e terceiros lesados, quando a mesma não assegure devidamente os direitos destes últimos.”*

Regime Jurídico da Constituição e do Funcionamento dos Fundos de Pensões e das Entidades Gestoras de Fundos de Pensões, aprovado pela Lei n.º 27/2020, de 23 de julho.

### Artigo 147.º - Política de tratamento

1. *“As entidades gestoras devem definir uma política de tratamento dos associados, contribuintes, participantes e beneficiários, assegurando que a mesma é difundida na entidade gestora e divulgada ao público no sítio da entidade gestora na Internet, adequadamente implementada e o respetivo cumprimento monitorizado.*
2. *A política de tratamento prevista no número anterior deve, em especial, prover a que sejam adequadamente cumpridos os deveres de informação e de esclarecimento que impendem sobre a entidade gestora e prever que sejam instituídos os mecanismos necessários a assegurar que a gestão dos fundos de pensões e a comercialização de adesões individuais a fundos de pensões abertos são adequadas, consoante aplicável, ao perfil dos associados, contribuintes, participantes e beneficiários.*
3. *A ASF pode determinar que as entidades gestoras procedam à alteração da respetiva política de tratamento dos associados, participantes e beneficiários quando a mesma não assegure devidamente os respetivos direitos.”*

## 1. ÂMBITO

A Política de Tratamento define os princípios, regras e procedimentos adotados pela CA Vida no quadro do respetivo relacionamento com Tomadores de Seguros, Segurados, Beneficiários e Terceiros lesados, no âmbito da atividade seguradora, bem como com Associados, Contribuintes, Participantes e Beneficiários, no âmbito da atividade de gestão de fundos de pensões, sendo os mesmos designados em conjunto como Clientes para efeitos da presente Política.

## 2. IMPARCIALIDADE E IGUALDADE

Os colaboradores da CA Vida devem acompanhar, numa postura de equidistância, os assuntos e matérias que possam envolver interesses não convergentes entre os vários interlocutores, garantindo a todos um tratamento igual, sem discriminação, quer na perspetiva formal, quer material.

## 3. DILIGÊNCIA

Os colaboradores da CA Vida devem agir com espírito de empenho, esforço e interesse na análise e gestão das situações apresentadas pelos Clientes.

## 4. TRANSPARÊNCIA

Os colaboradores da CA Vida devem estabelecer relações na base da transparência, bem como disponibilizar, de forma clara e fidedigna, a informação que deva ser prestada.

## 5. DEVER DE INFORMAÇÃO E ESCLARECIMENTO

Os colaboradores da CA Vida devem assegurar que todos os esclarecimentos e informações prestadas devem ser completas, transparentes, compreensíveis e precisas, permitindo que os recetores tomem as suas decisões em condições de plena consciência da realidade.

## 6. ADEQUAÇÃO DO PRODUTO AO CLIENTE

A CA Vida deve assegurar que estão instituídos os mecanismos necessários para assegurar que são comercializados ou contratados produtos com características ajustadas face ao perfil e às necessidades dos Clientes.

## 7. DEVER DE SIGILO

Os colaboradores da CA Vida devem assegurar a confidencialidade e o sigilo em relação aos dados pessoais dos Clientes.

## 8. DADOS PESSOAIS

O tratamento dos dados pessoais recolhidos junto dos Clientes, efetuado com ou sem meios automatizados, deve ser transparente, equitativo e totalmente em conformidade com as normas legais aplicáveis e com as regras de segurança, de carácter técnico e organizativo, adequadas ao risco que o mesmo apresenta.

As informações relativas ao tratamento de dados pessoais recolhidos junto dos Clientes, bem como a política sobre protecção de dados e a informação sobre os direitos dos titulares podem ser consultadas no site institucional da CA Vida em [creditoagricola.pt](http://creditoagricola.pt) (Institucional | Grupo CA | CA Vida).

## 9. CONFLITO DE INTERESSE

Ocorre um conflito de interesses sempre que um interesse privado de um colaborador da CA Vida interfira com o desempenho da sua atividade no âmbito da análise, gestão e sanção de reclamações. O interesse privado do colaborador pode ser um interesse meramente pessoal e a ele respeitante, mas também pode ser um interesse meramente pessoal de um familiar ou de pessoas que lhe sejam próximas.

No caso de ocorrer uma situação de conflito de interesses, efetivo ou potencial, o colaborador em causa deve comunicar de imediato tal facto ao Conselho de Administração Executivo da CA Vida, que tomará as providências necessárias para resolver o conflito.

## 10. EFICIÊNCIA

Os colaboradores da CA Vida devem assegurar a análise e gestão célere e eficiente dos processos relativos a Clientes, designadamente em matéria de sinistros ou pagamentos de benefícios e de reclamações, com rigor e qualidade, através de processos simples e expeditos, sentido de economia e de bom e racional uso dos recursos.

## 11. QUALIFICAÇÃO DOS COLABORADORES

A CA Vida deve assegurar a qualificação adequada dos colaboradores, em especial, os que contactam diretamente com os Clientes, no sentido de assegurar a qualidade do atendimento, presencial e não presencial.

## 12. POLÍTICA ANTIFRAUDE

A CA Vida tem implementada uma política de prevenção, deteção e reporte de práticas de fraude contra os seguros, e prestará aos Clientes, quando solicitado, a informação genérica que sobre a mesma considerar relevante.

A Companhia pode adotar mecanismos de cooperação com outras empresas de seguros, nomeadamente no seio da Associação Portuguesa de Seguradores, com vista à prevenção, deteção ou reporte de suspeitas de fraude.

## 13. CONTROLO INTERNO

A CA Vida assegura a divulgação e os mecanismos de reporte interno e monitorização do cumprimento da Política de Tratamento através dos Sistemas de Gestão de Riscos e Controlo Interno.