



POLÍTICA DE TRATAMENTO

ÍNDICE	PÁG.
1. OBJETIVO.....	3
2. PRINCÍPIOS	3
2.1. Respeito e Confiança	3
2.2. Equidade, Diligência e Transparência	3
2.3. Informação, Esclarecimento e Adequação	3
2.4. Celeridade e Eficiência da Gestão	4
3. PROTEÇÃO DE DADOS	4
4. PREVENÇÃO, COMUNICAÇÃO E SANAÇÃO DE CONFLITOS DE INTERESSES	5
5. PREVENÇÃO DA FRAUDE E COMUNICAÇÃO DE IRREGULARIDADES	5
6. DIVULGAÇÃO E MONITORIZAÇÃO	5
7. ELABORAÇÃO E RESPONSABILIDADE DE ATUALIZAÇÃO DO DOCUMENTO	6
8. HISTÓRICO DE REVISÕES DO DOCUMENTO	6

Verificar se o documento se encontra em vigor antes de utilizar.

1. OBJETIVO

A Política de Tratamento consagra os princípios adotados pela Lusitania Vida no seu relacionamento com os tomadores de seguro, segurados, pessoas seguras ou beneficiários.

Os princípios constantes do presente documento refletem a visão e os valores da Lusitania Vida, em linha igualmente com o seu Código de Conduta, e traduzem o comportamento esperado de todos os seus Colaboradores, incluindo os canais de distribuição utilizados e todos aqueles que, por conta ou em nome da Lusitania Vida, prestem serviços a tomadores de seguros, segurados, pessoas seguras ou beneficiários.

2. PRINCÍPIOS

2.1. Respeito e Confiança

A Lusitania Vida promove a existência de uma cultura organizacional assente em elevados padrões de exigência ética, consagrados, nomeadamente, no seu Código de Conduta. Este instrumento contribui para o reforço dos níveis de respeito, confiança e reputação da Companhia, quer a nível interno, quer nas relações estabelecidas com tomadores de seguro, segurados, pessoas seguras ou beneficiários.

2.2. Equidade, Diligência e Transparência

A Lusitania Vida assegura, a todo o momento, um tratamento equitativo, diligente e transparente a todos os tomadores de seguro, segurados, pessoas seguras ou beneficiário, em respeito pelos seus direitos.

2.3. Informação, Esclarecimento e Adequação

A Lusitania Vida garante, nos termos legal e regulamentarmente previstos, a tomadores de seguro, segurados, pessoas seguras ou beneficiários a prestação de informações e o esclarecimento adequado à tomada de uma decisão fundamentada, em função do perfil, natureza e complexidade da situação.

A Companhia tem igualmente implementado uma Política de Conceção e Aprovação de Produtos, que visa assegurar que não são comercializados produtos com características desajustadas ao perfil e necessidades transmitidas pelos seus clientes.

As comunicações com tomadores de seguro, segurados, pessoas seguras ou beneficiários são disponibilizadas em suporte duradouro e redigidas de forma clara, elucidativa e facilmente inteligível, reduzindo ao mínimo, tanto quanto possível, dúvidas de interpretação. Tal princípio

Verificar se o documento se encontra em vigor antes de utilizar.

estende-se a todo o material de suporte à comercialização e formalização de contratos de seguro, incluindo propostas, notas informativas, documentos de informação sobre os produtos de seguros, condições gerais, especiais ou particulares, brochuras e demais material publicitário.

A Lusitania Vida assegura ainda, em linha com o quadro normativo vigente e por forma a garantir a qualidade e competência no atendimento e acompanhamento, a qualificação adequada dos seus Colaboradores, quer inicial, quer contínua, nomeadamente daqueles que contactam diretamente com tomadores de seguro, segurados, pessoas seguras ou beneficiários.

2.4. Celeridade e Eficiência da Gestão

Os Colaboradores desempenham as funções ou tarefas que lhes caibam com rigor e qualidade, com vista a uma gestão célere, justa e eficiente dos processos relativos a tomadores de seguro, segurados, pessoas seguras ou beneficiários, designadamente em matéria de sinistros e reclamações, em conformidade com os prazos legais e regulamentares aplicáveis.

3. PROTEÇÃO DE DADOS

O tratamento de dados pessoais dos tomadores de seguro, segurados, pessoas seguras ou beneficiários, realizado ou não com recurso a meios automatizados, é efetuado em observância das normas legais aplicáveis em matéria de proteção de dados, incluindo das regras de segurança, de carácter técnico e organizativo, adequadas ao risco que o tratamento dos dados apresente, e em linha com o Código de Conduta, com a Política de Gestão de Informação e com a Política de Privacidade da Lusitania Vida. A documentação contratual entregue aos tomadores de seguro e outros interessados encontra-se igualmente elaborada em respeito das referidas regras.

Os tomadores de seguro, segurados, pessoas seguras ou beneficiários poderão ter acesso à informação que lhes diga respeito, solicitando a sua correção, aditamento ou eliminação, mediante contacto com o Encarregado de Proteção de Dados por escrito para a sede da Companhia ou, em alternativa, através do endereço de correio eletrónico dpo@lusitaniavida.pt.

Os Colaboradores da Lusitania Vida estão obrigados a guardar sigilo sobre todos os factos ou informações respeitantes aos dados dos tomadores de seguro, segurados, pessoas seguras ou beneficiários, cujo conhecimento lhes advenha do desempenho das respetivas funções. O dever de sigilo cessa apenas nas situações previstas na lei e mantém-se além da eventual cessação de funções na Companhia ou nas entidades que com ela trabalhem.

Verificar se o documento se encontra em vigor antes de utilizar.

4. PREVENÇÃO, COMUNICAÇÃO E SANAÇÃO DE CONFLITOS DE INTERESSES

Os Colaboradores têm o dever de comunicar à Lusitania Vida todas as situações que possam gerar conflitos de interesses, incluindo no âmbito da gestão de reclamações, abstendo-se de intervir em tais situações, nos termos, designadamente, do Código de Conduta e da Política de Prevenção e Gestão de Conflitos de Interesses, Compromissos Externos e de Transações com Partes Relacionadas.

Considera-se genericamente existir conflito de interesses sempre que um interesse privado do Colaborador, respeitante ao próprio ou a terceiro interfira, seja suscetível de interferir ou aparente interferir com uma decisão de negócio e, consequentemente, com os interesses da Lusitania Vida, nos termos da Política referida no parágrafo anterior.

5. PREVENÇÃO DA FRAUDE E COMUNICAÇÃO DE IRREGULARIDADES

A Lusitania Vida tem implementada uma Política de Prevenção, Detecção e Reporte de Práticas de Fraude nos Seguros e prestará aos tomadores de seguro, segurados, pessoas seguras ou beneficiários, quando solicitada, a informação que possa relevar e que considere relevante para o exercício dos direitos dos referidos sujeitos.

A Lusitania Vida dispõe de canais adequados de comunicação, a nível interno e externo, bem como linhas de reporte apropriadas, podendo adotar mecanismos de cooperação com entidades congéneres, nomeadamente no seio da Associação Portuguesa de Seguradores, compatíveis com o regime da concorrência e da proteção de dados pessoais, com vista à prevenção, deteção ou reporte de suspeitas de fraude.

A Companhia encontra-se igualmente dotada de um canal de comunicação de irregularidades através do qual Colaboradores, como também outros interessados poderão, nos termos previstos por lei, regulamento e na Política de Participação Interna de Irregularidades, comunicar possíveis irregularidades praticadas pela Companhia ou que possam ter repercussão sobre a mesma.

6. DIVULGAÇÃO E MONITORIZAÇÃO

A Lusitania Vida assegura a necessária divulgação da presente Política a toda a empresa e ao público, através de meios adequados, designadamente através da sua disponibilização do seu sítio da Internet.

Verificar se o documento se encontra em vigor antes de utilizar.

A Lusitania Vida, através do sistema de gestão do risco e controlo interno, assegura os mecanismos de reporte e de monitorização do cumprimento da Política de Tratamento.

7. ELABORAÇÃO E RESPONSABILIDADE DE ATUALIZAÇÃO DO DOCUMENTO

Responsável pela atualização:	Elaboração:	Verificação:	Aprovação:
DSJ / Gestão de Reclamações	Gestão de Reclamações	Comité de Controlo Interno	Órgão de Administração

8. HISTÓRICO DE REVISÕES DO DOCUMENTO

N.º Revisão	Data	Resumo Alterações
03	23-12-2025	Terceira versão - Revisão anual sem alteração de conteúdo
02	29-10-2024	Atualização de <i>layout</i> e revisão do enquadramento jurídico.
01	31.05.2017	Primeira versão.

Verificar se o documento se encontra em vigor antes de utilizar.