

POLÍTICA DE TRATAMENTO DE CLIENTES

(Tomadores de Seguros, Segurados, Beneficiários e Terceiros Lesados)

ÍNDICE

1 DISPOSIÇÕES GERAIS	3
1.1 ÂMBITO DE APLICAÇÃO.....	3
1.2 REFERENCIA NORMATIVA.....	3
1.3 OBJETIVOS	3
2 PROCEDIMENTOS E DIRECTRIZES	4
2.1. PRINCÍPIOS GERAIS.....	4
2.2. PRINCÍPIOS ESPECÍFICOS.....	5
2.2.1 Tratamento dos Clientes na Fase Pré-Contratual	5
2.2.2 Tratamento dos Clientes na Fase da Venda.....	5
2.2.3 Tratamento dos Clientes na Fase Pós-Venda	5
2.3. REPORTE MONITORIZAÇÃO DO CUMPRIMENTO DA POLÍTICA.....	6
2.4 PAPÉIS E RESPONSABILIDADES.....	7
3 APROVAÇÃO E VIGÊNCIA	8
3.1 APROVAÇÃO	8
3.2 VIGÊNCIA E ACTUALIZAÇÃO	8
3.3 HISTÓRICO	8

1| DISPOSIÇÕES GERAIS

A Prudencial Seguros, S.A., no âmbito da sua missão de proteger pessoas, patrimónios e atividades económicas, assume o compromisso de assegurar um tratamento justo, ético e transparente aos seus Tomadores de Seguros, Segurados, Beneficiários e Terceiros Lesados. Esta Política de Tratamento dos Clientes reflete os valores fundamentais da Empresa, nomeadamente a integridade, a responsabilidade e a orientação para o cliente, e estabelece as diretrizes que norteiam a atuação dos seus Colaboradores e parceiros comerciais em todas as fases do relacionamento com os Clientes.

A presente Política de Tratamento de Clientes tem como objetivo estabelecer diretrizes para assegurar um relacionamento ético, transparente, respeitoso e eficiente com os clientes da Prudencial Seguros, garantindo a proteção de seus direitos e a excelência no atendimento prestado.

1.1 ÂMBITO DE APLICAÇÃO

A presente Política aplica-se a todos os Colaboradores da Empresa de Seguros, membros dos órgãos sociais, prestadores de serviços, canais de distribuição e quaisquer outras entidades que, direta ou indiretamente, intervenham na relação com os Clientes.

1.2 REFERENCIA NORMATIVA

Servem de referência para os procedimentos descritos nesta Política as disposições descritas nos seguintes normativos:

- Lei nº 18/22 de 7 de Julho – Lei da Actividade Seguradora e Resseguradora;
- Lei nº 15/03 de 22 de julho – Lei da Defesa do Consumidor;
- Lei nº 22/11 de 17 de junho – Lei de Proteção de Dados Pessoais;
- Norma Regulamentar nº 3/25 de 7 de março, sobre Conduta do Mercado e Tratamento de Reclamações Pelo Organismo de Supervisão da Actividade Seguradora;

1.3 OBJETIVOS

A presente Política tem como objetivo:

- Estabelecer normas para o tratamento adequado dos clientes em todas as etapas do relacionamento comercial;
- Garantir a uniformidade e qualidade dos serviços prestados;
- Prevenir práticas abusivas, discriminatórias ou negligentes;
- Reforçar a confiança e a fidelização do cliente;
- Cumprir a legislação vigente, incluindo normas regulatórias e de proteção de dados.

2 | PROCEDIMENTOS E DIRECTRIZES

2.1. PRINCÍPIOS GERAIS

A atuação da Prudencial Seguros pauta-se por um conjunto de princípios fundamentais que garantem a proteção dos interesses dos Clientes ao longo de todo o ciclo de vida contratual. Estes princípios devem ser observados por todos os intervenientes na atividade seguradora e visam reforçar a confiança, assegurar o cumprimento das normas legais e promover a qualidade do serviço prestado.

a) Equidade, Diligência e Transparência

Todos os Clientes devem ser tratados de forma equitativa, diligente e transparente. Os Colaboradores da Prudencial Seguros devem zelar pelo cumprimento dos direitos dos Clientes, respeitando os princípios definidos no Código de Conduta da Empresa.

b) Celeridade e Eficiência

Os processos relativos a Clientes, nomeadamente sinistros e reclamações, devem ser conduzidos com rapidez e eficácia, minimizando tempos de resposta e assegurando a qualidade no atendimento.

c) Qualificação Adequada e Idoneidade

A Prudencial Seguros compromete-se a formar adequadamente os seus Colaboradores e distribuidores, assegurando a competência e a idoneidade no relacionamento com os Clientes.

d) Informação e Esclarecimento

Os Clientes têm direito à informação clara, completa e acessível sobre os produtos contratados. A linguagem utilizada deve ser simples, objetiva e adaptada ao perfil do Cliente.

e) Prevenção e Gestão de Conflitos de Interesses

A Prudencial Seguros implementa mecanismos para identificar e mitigar potenciais conflitos de interesses, exigindo que os Colaboradores se abstenham de atuar em situações em que possam ter interesses pessoais conflitantes.

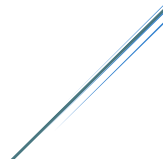
f) Sigilo e Confidencialidade

É assegurado o sigilo relativamente a toda a informação obtida no âmbito da relação com o Cliente, sendo proibida a sua divulgação, salvo quando exigido por lei.

g) Proteção de Dados Pessoais

A Prudencial Seguros cumpre rigorosamente o Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados e demais legislação aplicável, garantindo a privacidade e segurança da informação pessoal dos Clientes.

h) Cumprimento Legal e Regulamentar



Toda a atuação da Prudencial Seguros é orientada pelo cumprimento rigoroso do enquadramento legal e regulamentar em vigor.

2.2. PRINCÍPIOS ESPECÍFICOS

2.2.1 Tratamento dos Clientes na Fase Pré-Contratual

a) Desenvolvimento de Produtos.

A Prudencial Seguros assegura que os produtos desenvolvidos estão alinhados com as necessidades dos Clientes. Os produtos são concebidos com base em uma Política de Aprovação e Concessão de Produtos de Seguros, que define o mercado-alvo, perfis adequados e medidas de monitorização.

b) Publicidade e Comunicação

Toda a publicidade e comunicação comercial da Prudencial Seguros é clara, verdadeira, não enganosa e permite que o Cliente tome decisões informadas. Os materiais publicitários são revistos internamente antes da sua publicação.

2.2.2 Tratamento dos Clientes na Fase da Venda

a) Aconselhamento e Dever de Cuidado

A Prudencial Seguros presta aconselhamento adequado ao perfil, necessidades e objetivos do Cliente. Todos os distribuidores recebem formação específica e estão habilitados conforme as exigências legais.

b) Distribuição

A seleção de distribuidores é rigorosa, assegurando que atuam com integridade e em conformidade com os padrões éticos da Empresa. A Prudencial não colabora com entidades envolvidas em práticas ilegais ou não éticas.

2.2.3 Tratamento dos Clientes na Fase Pós-Venda

a) Gestão de Contratos

A Prudencial Seguros garante o atendimento permanente aos Clientes por diferentes canais e assegura a atualização constante da documentação dos produtos.

b) Gestão de Sinistros

Os sinistros são tratados de forma justa, transparente, célere e eficaz. A documentação dos produtos e o website da Empresa contêm informação clara sobre este processo.

c) Gestão de Reclamações

Existe uma função autónoma para a gestão de reclamações que garante imparcialidade, celeridade e cumprimento dos prazos legais. Os canais de submissão estão disponíveis no site da Empresa.

2.3. REPORTE MONITORIZAÇÃO DO CUMPRIMENTO DA POLÍTICA

A Prudencial Seguros assegura a monitorização contínua da presente Política através de mecanismos formais de reporte integrados nos sistemas de gestão de risco, controlo interno, compliance e conduta de mercado. O objetivo é garantir a identificação precoce de inconformidades, o rastreamento de tendências e a mitigação dos riscos associados ao relacionamento com os Clientes.

2.3.1 Indicadores Essenciais de Monitoramento:

- Nº de reclamações recebidas por canal, por tipo e por área de origem;
- Tempo médio de resposta às reclamações;
- Índice de reincidência de reclamações sobre o mesmo produto/processo;
- Nível de satisfação dos clientes (ex. NPS – Net Promoter Score);
- % de produtos vendidos fora do mercado-alvo definido;
- % de sinistros regularizados dentro do prazo regulamentar;
- % de colaboradores formados em conduta de mercado e ética;
- Resultados da avaliação do Provedor de Clientes;
- Riscos de conduta identificados em auditorias ou autoavaliações.

2.3.2 Análise dos Indicadores:

Os indicadores devem ser analisados trimestralmente pelas funções responsáveis (Risco, Controlo Interno, Compliance e Comercial), com apoio das áreas operacionais, e submetidos ao Conselho de Administração.

A análise deve incluir:

- Tendências temporais (evolução por período);
- Causas-raiz de inconformidades ou desvios;
- Impacto no cliente (perda financeira, reputação, confiança);
- Plano de ação corretivo/preventivo;
- Classificação do risco residual, quando aplicável.

Na monitorização do cumprimento da presente Política deverão ser considerados, entre outros possíveis, nomeadamente, os seguintes reportes:

- Relatório regular relativo a gestão de reclamações;
- Relatório regular relativo a informação de natureza comportamental;
- Relatório regular referente à apreciação de reclamações pelo provedor;
- Relatório para efeito de supervisão comportamental;
- Relatório anual sobre a estrutura organizacional e os sistemas de gestão de risco e controlo interno.

2.4 PAPÉIS E RESPONSABILIDADES

A implementação efetiva desta Política exige o envolvimento coordenado de diversas áreas/funções da Prudencial Seguros. Abaixo estão definidas as responsabilidades específicas:

Conselho de Administração

- Aprovar e garantir a aplicação da Política;
- Promover a cultura organizacional centrada no Cliente;
- Avaliar periodicamente relatórios de conformidade e desempenho da Política;
- Apoiar iniciativas de melhoria contínua e correções estruturais.

Função Comercial e Subscrição (agrupadas pela complementaridade de atuação)

- Assegurar que os produtos e condições contratadas estejam em conformidade com o perfil do Cliente;
- Garantir que as propostas comerciais reflitam práticas justas e transparentes;
- Monitorar feedbacks recebidos diretamente nas vendas e apoiar no redesenho de produtos ou abordagens.

Função de Gestão de Reclamações

- Receber, registrar e tratar todas as reclamações com imparcialidade e no prazo legal;
- Propor ações corretivas junto às áreas responsáveis;
- Produzir relatórios estatísticos sobre causas, reincidências e tempo de resposta;
- Colaborar com as demais funções na melhoria de processos.

Provedor de Clientes

- Atuar como instância independente na defesa dos direitos dos Clientes;
- Emitir recomendações formais à gestão sobre condutas a serem revistas;
- Reportar ao Conselho de Administração indicadores de imparcialidade e resposta institucional.

Gestão de Risco

- Avaliar os riscos de conduta associados ao relacionamento com Clientes (incluindo riscos operacionais e reputacionais);
- Apoiar a definição de limites de tolerância e gatilhos de mitigação.

Compliance

- Avaliar e reportar riscos de não conformidade relacionados ao tratamento dos Clientes;
- Apoiar a formação dos colaboradores quanto a condutas esperadas e princípios éticos;
- Monitorar condutas de vendas, tratamento de dados e comunicação institucional.

3| APROVAÇÃO E VIGÊNCIA

3.1 APROVAÇÃO

Esta Política é aprovada pelo Conselho de Administração da Prudencial Seguros e será revista sempre que houver mudanças regulatórias ou institucionais que impactem no Sistema de Controlo Interno.

3.2 VIGÊNCIA E ACTUALIZAÇÃO

Esta Política entrará em vigor na data de sua publicação e será revista periodicamente, sendo passível de alteração ou actualização sempre que constatada sua necessidade.

3.3 HISTÓRICO

Versão	Descrição	Data	Responsável	Aprovação
1.0	Versão Inicial	01/08/2025	Direção Comercial & Direção de Risco e Controlo	Conselho de Administração