



POLÍTICA DE TRATAMENTO

ÍNDICE	PÁG.
1. ENQUADRAMENTO REGULAMENTAR	3
2. OBJETIVO	3
3. PRINCÍPIOS ADOTADOS PELA LUSITANIA NO TRATAMENTO DE CLIENTES	3
3.1. Respeito e Confiança	3
3.2. Equidade, Diligência e Transparência	3
3.3. Informação, Esclarecimento e Adequação	3
3.4. Proteção de Dados	4
3.5. Prevenção, Comunicação e Sanação de Conflitos de Interesses	5
3.6. Celeridade e Eficiência da Gestão	5
4. POLÍTICA ANTIFRAUDE	5
5. GESTÃO DE RECLAMAÇÕES	5
6. CUMPRIMENTO DA POLÍTICA DE TRATAMENTO	6
7. ELABORAÇÃO E RESPONSABILIDADE DE ATUALIZAÇÃO DO DOCUMENTO	7
8. HISTÓRICO DE REVISÕES DO DOCUMENTO	7

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

1. ENQUADRAMENTO REGULAMENTAR

O presente documento estabelece, em linha com o Código de Conduta da Lusitania, a Política de Tratamento de Clientes da Lusitania, dando cumprimento à obrigação legal de existência de uma Política de Tratamento dos tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, nos termos estabelecidos pelo artigo 154.º da Lei n.º 147/2015, de 9 de setembro e pelos artigos 4.º e 5.º da Norma Regulamentar n.º 7/2022-R, de 7 de junho.

2. OBJETIVO

A Política de Tratamento consagra os princípios adotados pela Lusitania no quadro do seu relacionamento com os seus tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados. Os princípios constantes do presente documento refletem a visão e os valores da Lusitania, estando vertidos no Código de Conduta da Companhia e traduzem o comportamento esperado de todos os seus Colaboradores, incluindo os canais de distribuição utilizados e de todos aqueles que, em nome da Lusitania, prestem serviços aos tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados.

3. PRINCÍPIOS ADOTADOS PELA LUSITANIA NO TRATAMENTO DE CLIENTES

3.1. Respeito e Confiança

A Lusitania promove existência de uma cultura organizacional assente em elevados padrões de exigência ética, consagrados no seu Código de Conduta. Este dispositivo contribui para reforçar os níveis de respeito, confiança e reputação da empresa, quer a nível interno, quer nas relações estabelecidas com tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados.

3.2. Equidade, Diligência e Transparência

A Lusitania assegura, a todo o momento, um tratamento equitativo, diligente e transparente de todos os tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, em respeito pelos seus direitos.

3.3. Informação, Esclarecimento e Adequação

A Lusitania garante aos tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, em virtude do respetivo perfil, natureza e complexidade da situação, a prestação das informações legalmente previstas e o esclarecimento adequado à tomada de uma decisão fundamentada.

De igual modo, a Companhia tem implementado um conjunto de políticas, processos e procedimentos que visam assegurar que não são comercializados produtos com características desajustadas ao perfil e necessidades transmitidas pelos seus clientes.

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

Relativamente às comunicações com os tomadores de seguros, segurados, beneficiários e terceiros lesados, estas são disponibilizadas em suporte duradouro e redigidas de forma clara, elucidativa e facilmente inteligível, reduzindo ao mínimo as dúvidas de interpretação. Este princípio é extensível a todo o material de suporte relativo à venda e formalização dos contratos de seguro, incluindo Propostas de Seguros, Notas Informativas, Documentos de Informação sobre os Produtos de Seguros, Condições Gerais, Folhetos, Brochuras e demais material promocional ou publicitário.

A Lusitania assegura ainda, em linha com a regulamentação existente sobre a matéria e, por forma a garantir a qualidade e competência no atendimento, a qualificação adequada dos seus Colaboradores, quer inicial, quer contínua nomeadamente dos que contactam diretamente com os tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados.

3.4. Proteção de Dados

O tratamento dos dados pessoais dos tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, realizado com recurso ou não, a meios automatizados, é efetuado em estrita observância das normas legais aplicáveis em matéria de proteção de dados e das regras de segurança, de carácter técnico e organizativo, adequadas ao risco que o tratamento dos dados apresenta.

O compromisso dos Colaboradores na proteção de dados pessoais dos tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados encontra-se vertido no Código de Conduta da Companhia e na sua Política de Gestão da Informação.

O cumprimento do dever de informação relativo ao tratamento de dados pessoais é efetuado, em primeira linha, através da Política de Privacidade disponível em <https://www.lusitania.pt/-/media/Lusitania/Files/Informacoes-Uteis/Apoio-ao-Cliente/PoliticaPrivacidade.pdf> e, em segunda linha, através da documentação contratual entregue aos tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados.

O tomador de seguro, segurado, beneficiário ou terceiro lesado poderá ter acesso à informação que lhe diga respeito, solicitando a sua correção, aditamento ou eliminação, mediante contacto com o encarregado da proteção de dados, por escrito para a sede da Companhia ou, em alternativa, através do endereço de correio eletrónico [Proteção de Dados Lusitania](#).

Os Colaboradores estão, ainda, obrigados a guardar rigoroso sigilo sobre todos os factos e/ ou informações respeitantes aos dados dos tomadores de seguro, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, cujo conhecimento lhes advenha do desempenho das respetivas funções.

O dever de sigilo cessa, apenas, nas situações previstas na lei e mantém-se para além da eventual cessação de funções na Lusitania ou nas entidades que com ela trabalham.

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

3.5. Prevenção, Comunicação e Sanação de Conflitos de Interesses

Os Colaboradores têm, nos termos do Código de Conduta e da Política de Prevenção de Conflitos de Interesses e Compromissos Externos, a obrigação de reportar à Lusitania todas as situações que possam gerar conflitos de interesses, designadamente no âmbito da gestão de reclamações, abstendo-se de intervir em tais situações.

Considera-se existir conflito de interesse sempre que um interesse privado do Colaborador ou (respeitante ao próprio ou a terceiro) (i) interfere, (ii) é suscetível de interferir ou (iii) aparenta interferir com uma decisão de negócio e, consequentemente, com os interesses da Lusitania.

3.6. 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 seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, designadamente, em matéria de sinistros e de reclamações, em conformidade com os prazos legais e regulamentares aplicáveis.

4. POLÍTICA ANTIFRAUDE

A Lusitania tem implementada uma política de prevenção, deteção e reporte de práticas de fraude nos seguros e prestará aos tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, quando solicitado, a informação genérica que sobre a mesma considerar relevante.

A Lusitania dispõe de Canais adequados de comunicação, a nível interno e externo, bem como linhas de reporte apropriadas, podendo adotar mecanismos de cooperação com as 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.

Paralelamente, a Companhia encontra-se dotada de um canal de comunicação de irregularidades através do qual os Colaboradores, tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados poderão comunicar possíveis situações de não conformidade em que a Companhia possa incorrer.

5. GESTÃO DE RECLAMAÇÕES

Os tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados podem apresentar reclamações através dos meios publicados no sítio da internet da Lusitania.

A gestão do processo de reclamação não acarreta qualquer custo ou encargo para o reclamante.

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

6. CUMPRIMENTO DA POLÍTICA DE TRATAMENTO

A Lusitania assegura a necessária divulgação da política a toda a empresa e público através dos meios adequados, designadamente através da respetiva disponibilização no sítio da Internet.

A Lusitania, através do sistema de gestão do risco e controle interno, assegura os mecanismos de reporte e 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	22-12-2025	Terceira versão - Revisão anual sem alteração de conteúdo
02	29-10-2024	Atualização de <i>layout</i> e revisão do enquadramento jurídico.
01	06-09-2022	Primeira versão.

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