



P11 – Política de Tratamento dos Clientes

ÍNDICE

Controlo do Documento.....	3
GLOSSÁRIO.....	4
1. Introdução, Enquadramento, Objetivos e Âmbito.....	5
1.1. Introdução e enquadramento legal e regulamentar.....	5
1.2. Objetivos e Âmbito	5
1.3. Responsabilidade, Monitorização e Modelo de Governo.....	6
1.4. Divulgação	6
2. Política de Tratamento de Clientes	7

Identificação:**Data:**

10.11.2025

Versão:

3.0

P11 – Política de Tratamento dos Clientes**Elaborado por:**

Verificação do Cumprimento

CONTROLO DO DOCUMENTO

Elaboração:

Autor	Responsável	Data
Teresa Carvalho	Verificação do Cumprimento	13.10.2025

Validação:

Responsável	Data
Comité de Gestão de Riscos e Verificação do Cumprimento	21.10.2025

Aprovação:

Responsável	Data
Conselho de Administração	10.11.2025

Histórico de versões:

Versão nº	Data	Requisitante da alteração	Descrição da alteração
1.0	24.11.2017	Conselho de Administração	Versão original
2.0	14.05.2021	Gabinete Centro Corporativo	Revisão e reformulação da estrutura do documento
3.0	10.11.2025	Conselho de Administração	Revisão e atualização face à evolução da empresa e ao atual enquadramento legislativo e regulamentar

GLOSSÁRIO

Sigla, acrónimo ou termo	Descrição/definição
ASF	Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões
Clientes	Os tomadores de seguros, segurados, beneficiários e terceiros lesados, no âmbito da atividade seguradora.
<i>Compliance</i>	Expressão inglesa que quer dizer cumprimento ou conformidade, por referência a algo, no caso concreto, ao enquadramento legal e regulamentar da atividade seguradora. Deriva do verbo “to comply with”. É comumente utilizada como sinónimo de Verificação do Cumprimento, para identificar a respetiva função-chave, e na Caravela designa a respetiva área.
Reclamação	Manifestação de discordância em relação a posição assumida por empresa de seguros, ou de insatisfação em relação aos serviços prestados por esta, bem como qualquer alegação de eventual incumprimento, apresentada por clientes. Note-se que não se incluem no conceito de reclamação as declarações que integram o processo de negociação contratual, as interpelações para cumprimento de deveres legais ou contratuais, as comunicações inerentes ao processo de regularização de sinistros ou ao pagamento de benefícios, bem como eventuais pedidos de informação ou esclarecimento.
RJASR	Regime Jurídico de Acesso e Exercício da Atividade Seguradora e Resseguradora, adiante designado por RJASR, aprovado pela Lei n.º 147/2015, de 9 de setembro
RGPD	Regulamento Geral de Proteção de Dados, Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho, que estabelece as regras relativas ao tratamento, por uma pessoa, uma empresa ou uma organização, de dados pessoais relativos a pessoas na UE.
Suporte duradouro	Instrumento que permita armazenar informações que sejam dirigidas pessoalmente ao destinatário, de tal forma que possam ser consultadas posterior e livremente durante um período adequado aos fins a que se destinam, e que permita uma reprodução exata das informações armazenadas.

1. INTRODUÇÃO, ENQUADRAMENTO, OBJETIVOS E ÂMBITO

1.1. INTRODUÇÃO E ENQUADRAMENTO LEGAL E REGULAMENTAR

O presente documento descreve a Política de Tratamento dos Clientes da Caravela – Companhia de Seguros, S.A., doravante designada por Caravela ou por Companhia, em cumprimento do enquadramento legal e regulamentar aplicável, designadamente da obrigação legal de existência de uma Política de tratamento dos tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, nos termos estabelecidos no artigo 154.º do Regime Jurídico de Acesso e Exercício da Atividade Seguradora e Resseguradora – aprovado pela Lei n.º 147/2015, de 9 de setembro, abreviadamente designado por RJASR, e nas Normas Regulamentares da Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões (ASF) números 4/2022-R e 7/2022-R, de 26 de abril e de 7 de junho, respetivamente.

Esta Política, a par de todas as outras vigentes na Caravela, integra o Sistema de Governação da Companhia e o respetivo sistema de controlo interno, contribuindo para a existência de um ambiente de controlo assente numa cultura institucional de elevado nível de desempenho e no comportamento ético de todos os colaboradores da Caravela.

A par da presente Política, a Caravela dispõe também de um Regulamento de Gestão de Reclamações.

A presente Política revoga e substitui os normativos internos existentes nesta data sobre esta matéria.

1.2. OBJETIVOS E ÂMBITO

A Política visa dar cumprimento ao enquadramento legal e regulamentar referido no ponto anterior e estabelecer os princípios, regras e procedimentos de relacionamento com os Clientes, definindo e estabelecendo padrões mínimos para garantir que esse relacionamento é justo e adequado e que as necessidades, solicitações e reclamações dos Clientes são tratadas de forma correta e adequada.

A Política aplica-se à Caravela, vinculando todos os seus trabalhadores e colaboradores ao seu cumprimento, e considera todos os seus canais de distribuição, pelo que, sempre que parte do processo comercial seja levado a cabo por terceiros independentes, a Política é-lhes aplicável, e a Caravela desenvolverá todos os esforços no sentido de fornecer informação e formação a esses terceiros, para que possam cumprir os princípios estabelecidos e atuar sempre no melhor interesse dos nossos clientes, entendidos em

sentido amplo e abrangendo tomadores de seguros, segurados, beneficiários e terceiros lesados.

1.3. RESPONSABILIDADE, MONITORIZAÇÃO E MODELO DE GOVERNO

A função de *Compliance* – Verificação do Cumprimento – é responsável pelo acompanhamento dos princípios, processos e procedimentos previstos na Política, assegurando a sua atualidade e conformidade legal e regulamentar e a monitorização do seu cumprimento.

Para garantir a adequação de todas as atividades inerentes ao desenvolvimento, validação e aprovação da presente Política, a Caravela destaca os principais responsáveis e as respetivas funções:

- i. Conselho de Administração – responsável pela aprovação da Política e pela aprovação das propostas de revisão da mesma;
- ii. Comité de Gestão de Risco e Verificação do Cumprimento – responsável pela validação da Política e das revisões à mesma;
- iii. Verificação do Cumprimento – responsável pela preparação da Política e realização da sua revisão, com periodicidade mínima anual.

1.4. DIVULGAÇÃO

A Política é objeto de comunicação específica na Caravela e seus canais de distribuição encontrando-se permanentemente disponível e acessível na intranet da Companhia.

A Política é também divulgada ao público através da respetiva disponibilização no sítio da Internet da Caravela, mais concretamente no separador específico com informação dedicada à matéria de conduta de mercado, bem como, sempre que solicitado, também através da entrega em suporte papel.

2. POLÍTICA DE TRATAMENTO DE CLIENTES

Artigo 1.º

Âmbito

1. A presente Política consagra os princípios adotados pela Caravela – Companhia de Seguros, S.A., adiante designada por Caravela, no quadro do seu relacionamento com os tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados.
2. Os princípios constantes desta Política de Tratamento refletem a visão e os valores da Caravela, traduzindo o comportamento esperado de todos os seus colaboradores, incluindo os colaboradores dos canais de distribuição utilizados e de todos os parceiros que, em nome da Caravela, prestem serviços aos tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados.
3. A Caravela divulgará a presente Política ao público, no seu sítio da Internet e internamente, junto dos seus colaboradores, canais de distribuição e outros parceiros, com vista ao respeito pelos princípios nela consagrados.

Artigo 2.º

Equidade, Diligência e Transparência

Os colaboradores da Caravela devem contribuir para que seja assegurado a todos os tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, um tratamento equitativo, diligente e transparente, em respeito pelos seus direitos.

Artigo 3.º

Informação e esclarecimento

1. Os colaboradores devem, no exercício das suas funções, assegurar aos tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, a prestação das informações legalmente previstas e o esclarecimento adequado à tomada de uma decisão fundamentada, face à natureza e complexidade da situação, evitando a comercialização de contratos de seguros desajustados ao perfil dos mesmos.
2. As comunicações com todos os tomadores de seguros, segurados, beneficiários e terceiros lesados, qualquer que seja o respetivo suporte, devem ser redigidas de forma clara e facilmente inteligível, reduzindo, ao mínimo, as dúvidas de interpretação. Este princípio é extensível a todo o material de suporte à venda e formalização dos contratos de seguro, incluindo Propostas de Seguros e Notas Informativas, Condições Gerais, Folhetos, Brochuras e restante material promocional ou publicitário.

Artigo 4.º

Dados Pessoais

1. O tratamento, efetuado com ou sem meios automatizados, dos dados pessoais dos tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, deve ser feito em estrita observância das normas legais aplicáveis e das regras de segurança, de carácter técnico e organizativo, adequadas ao risco que o tratamento dos dados apresenta.
2. 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 direto ou por escrito, junto das delegações da Caravela.
3. A Caravela dispõe de uma Política de Privacidade, referente à proteção de dados, bem como de informação sobre os direitos dos respetivos titulares, disponível para consulta dos clientes e público em geral no seu sítio na Internet, mais concretamente no separador específico com informação dedicada à matéria de conduta de mercado.
4. Acresce, ainda, que os colaboradores da Caravela estão 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.
5. O dever de sigilo cessa apenas nas situações previstas na lei.

Artigo 5.º

Prevenção e gestão de conflitos de interesses

1. Os colaboradores devem revelar à Caravela todas as situações que possam gerar conflitos de interesses, abstendo-se de intervir em tais situações.
2. Considera-se existir conflitos de interesse sempre que os colaboradores sejam direta ou indiretamente interessados na situação ou no processo em curso, ou o sejam os seus cônjuges, parentes ou afins em 2.º grau, ou ainda sociedades ou outros entes coletivos em que direta ou indiretamente participem.

Artigo 6.º

Celeridade e eficiência

Os colaboradores devem desempenhar as funções ou tarefas que lhes caibam com rigor e qualidade, com vista a uma gestão célere e eficiente dos processos relativos a tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, designadamente em matéria de sinistros e de reclamações.

Artigo 7.º**Qualificação adequada**

1. A Caravela assegura a qualificação adequada dos seus colaboradores, nomeadamente dos colaboradores que contactem diretamente com os tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, no sentido de garantir a qualidade do atendimento, presencial e não presencial.
2. A qualificação adequada referida no número anterior abrange a preparação e competência específicas dos colaboradores que exercem funções de distribuição de seguros – nos termos da respetiva definição legal e regulamentar –, assegurando que estes não promovam a comercialização de produtos cujas características não se ajustem ao perfil e necessidades dos respetivos tomadores de seguro ou segurados, incluindo a definição de perfis padronizados para os quais determinado produto seja, em geral, considerado desadequado.

Artigo 8.º**Política Antifraude**

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

Artigo 9.º**Reporte interno da Política de Tratamento**

A Caravela, através dos seus sistemas de gestão do riscos e de controle interno, assegura os mecanismos de reporte e monitorização do cumprimento desta Política de Tratamento.

Identificação:

Data:

10.11.2025

Versão:

3.0

P11 – Política de Tratamento dos Clientes

Elaborado por:

Verificação do Cumprimento

Artigo 10.º

Divulgação da Política de Tratamento

A Caravela divulgará a presente Política de Tratamento ao público, no seu sítio da Internet e internamente, junto dos seus colaboradores, canais de distribuição e outros parceiros, com vista ao respeito pelos princípios nela consagrados.