

## **REGULAMENTO DA POLÍTICA DE TRATAMENTO DOS TOMADORES DE SEGUROS, SEGURADOS, BENEFICIÁRIOS OU TERCEIROS LESADOS**

A CTT - Correios de Portugal, S.A., com sede na Avenida D. João II, n.º 13, 1999-001 Lisboa, matriculada na Conservatória do Registo Comercial de Lisboa, com o número único de matrícula e de pessoa coletiva 500 077 568, com o capital social de €71.957.500,00, ("CTT"), registada como Agente de Seguros n.º 407261271 na Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões (ASF), autorizada a exercer atividade nos Ramos Vida e Não Vida.

Enquanto mediadora a CTT comercializa seguros Vida e Não Vida, garantindo o acompanhamento e relacionamento com os tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados.

Considerando que o presente Regulamento visa assegurar:

- a) Um tratamento transparente, diligente e equitativo dos tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados;
- b) O tratamento adequado das necessidades de informação e esclarecimento tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, atendendo ao respetivo perfil e à natureza e complexidade da situação.
- c) A instituição dos mecanismos necessários à comercialização do produto;
- d) O tratamento adequado dos dados pessoais dos tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados;
- e) Prevenção e a gestão de conflitos de interesse, designadamente no âmbito da gestão de reclamações;

Define-se pela presente a política de tratamento transparente, diligente e equitativo dos tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados a que a CTT está obrigada enquanto mediadora de seguros e em cumprimento do artigo 24º n.º 1, alínea t) do regime Jurídico da Distribuição de Seguros e de Resseguros, aprovado em anexo à Lei n.º 7/2019 de 16 de janeiro

### **Artigo 1º ÂMBITO**

1. O presente Regulamento consagra os princípios adotados pela CTT, no quadro do seu relacionamento com os tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados.
2. Os princípios constantes do presente Regulamento refletem a visão e os valores da CTT, aplicando-se a todos os colaboradores da CTT, incluindo os colaboradores dos canais de distribuição utilizados e traduzo comportamento esperado dos mesmos.
3. A CTT divulgará o presente Regulamento internamente e junto dos seus canais de comunicação com vista ao respeito pelos princípios nele consagrados.
4. O presente Regulamento encontra-se disponibilizado no site da CTT [[www.ctt.pt](http://www.ctt.pt)], bem como será entregue em papel ou noutra suporte duradouro sempre que solicitado.

### **Artigo 2º EQUIDADE, DILIGÊNCIA E TRANSPARÊNCIA**

1. Os colaboradores 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.
2. Os colaboradores devem ainda desenvolver a sua atividade, ao serviço da CTT ou dos canais de distribuição que com elas trabalham, no respeito dos princípios e Normas de Conduta individuais consignadas no Código de Conduta em vigor nos CTT, nomeadamente:
  - Práticas de negócio em respeito da lei e da regulação – agindo sempre em conformidade com a Lei e os regulamentos emanados das autoridades competentes.
  - Lealdade – atuando, junto dos interlocutores internos ou externos, no quadro de confiança suscitado, de forma correta e leal, com adequado sentido de cooperação.
  - Clientes – procedendo nas relações com clientes, com diligência, neutralidade, lealdade, discrição, transparência e respeito dos interesses que lhes estão confiados, assegurando a absoluta independência dos interesses da CTT face aos dos seus clientes.
  - Confidencialidade, proteção de dados e sigilo profissional – estabelecendo relações na base destes valores e assegurando, designadamente, a recolha, tratamento e consolidação dos dados, não divulgando ou dando a conhecer informações confidenciais obtidas no desempenho das suas funções.
  - Proibição de práticas de corrupção e suborno e influências externas– agindo, em todas as circunstâncias, com retidão e honestidade, abstendo-se de aceitar de terceiro, fornecedor, mediador, tomador de seguro, segurado, beneficiário ou terceiro lesado qualquer compensação, favor ou vantagem por ato praticado ao serviço desta.
  - Conflito de interesses - recusar intervir na gestão de situações em que haja, ou possa haver, colisão de interesses, pessoais e institucionais.

### **Artigo 3º**

#### **INFORMAÇÃO E ESCLARECIMENTO**

1. Os colaboradores devem, no exercício das suas funções, assegurar aos tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, atendendo ao respetivo perfil e à natureza e complexidade da situação, a prestação das informações legalmente previstas e o esclarecimento adequado à tomada de uma decisão fundamentada.
2. As comunicações com 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 demais material promocional ou publicitário.

### **Artigo 4º**

#### **GESTÃO DE RECLAMAÇÕES**

1. Os tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados podem apresentar reclamações à CTT ou ao respetivo Provedor, nos termos e através dos meios previstos na política de gestão de reclamações.

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

#### **Artigo 5º**

#### **DADOS PESSOAIS E PRIVACIDADE**

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 nas Lojas CTT, contacto telefónico para a Linha de Apoio a Clientes, ou por escrito por carta ou email para os endereços disponíveis em [www.ctt.pt](http://www.ctt.pt).
3. Toda a informação sobre Política de Privacidade do Grupo CTT, incluindo os dados pessoais tratados pela CTT e em que condições, quais as medidas adotadas para proteger a segurança e a privacidade desses dados pessoais, quais os direitos que assistem aos clientes, enquanto titulares dos dados e em que termos a CTT asseguram que os possam exercer, encontra-se disponível em [www.ctt.pt](http://www.ctt.pt)
4. Acresce ainda que os colaboradores da CTT 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 e mantém-se para além da eventual cessação de funções na CTT.

#### **Artigo 6º**

#### **PREVENÇÃO E GESTÃO DE CONFLITOS DE INTERESSE**

1. Os colaboradores devem revelar à CTT 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 1º grau, ou ainda sociedades ou outros entes coletivos em que direta ou indiretamente participem.

#### **Artigo 7º**

#### **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 8º**  
**QUALIFICAÇÃO ADEQUADA**

A CTT assegura a qualificação e formação adequada dos seus colaboradores, nomeadamente dos colaboradores que contactam diretamente com os tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, no sentido de garantir a qualidade do atendimento, presencial e não presencial.

**Artigo 9º**  
**POLÍTICA ANTI-FRAUDE**

1. A CTT tem implementada uma política de prevenção, deteção e reporte de práticas de irregularidades, que inclui aspetos relacionados com fraudes contra os seguros, prestando aos tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, quando solicitado, a informação genérica que sobre a mesma considerar relevante.
2. A CTT pode adotar mecanismos de cooperação com as Empresas de Seguros com quem mantém acordos de distribuição, com vista à prevenção, deteção ou reporte de suspeitas de fraude.

**Artigo 10º**  
**REPORTE INTERNO DA POLÍTICA DE TRATAMENTO**

A CTT, através do sistema de gestão do risco e controlo interno, assegura os mecanismos de reporte e monitorização do cumprimento da política de tratamento objeto do presente Regulamento.

**Artigo 11º**  
**CUMPRIMENTO DA POLÍTICA DE TRATAMENTO**

A CTT assegura a necessária divulgação e explicitação das regras contidas na política de tratamento objeto do presente Regulamento, de modo a garantir o seu cumprimento.

## **INFORMAÇÃO GERAL RELATIVA À GESTÃO DE RECLAMAÇÕES DA CTT**

### **ÂMBITO**

Considera-se reclamação qualquer manifestação de discordância em relação à posição assumida pela CTT ou de insatisfação em relação aos serviços prestados por estas, bem como qualquer alegação de eventual incumprimento apresentada por tomadores de seguro, segurados, beneficiários ou terceiros lesados.

Não se inserem no conceito de reclamação as declarações que integram o processo de negociação contratual, as comunicações inerentes ao processo de regularização de sinistros e eventuais pedidos de informação ou esclarecimento.

### **1. PONTO DE CONTACTO**

#### **As reclamações deverão ser dirigidas:**

##### *Departamento de Apoio a Clientes Particulares*

- Por carta dirigida para: Av. Marechal Gomes da Costa, 13, 1849-001 Lisboa
- Linha de contacto CTT: 210 471 616
- Site dos CTT ([www.ctt.pt](http://www.ctt.pt))
- Presencialmente, em qualquer ponto de acesso da Rede CTT, da seguinte forma:
  - Diretamente ao balcão via Portal de Suporte ao Cliente;
  - Nos modelos disponibilizados pela empresa (apenas para Pontos CTT não informatizados);
  - No Livro de Reclamações, físico ou on line ([www.ctt.pt](http://www.ctt.pt)).

#### **Prazos de resposta**

Às reclamações apresentadas será dada resposta, por escrito, no prazo de 15 dias úteis, a contar da data da sua receção, nos locais acima referidos, desde que as mesmas cumpram os requisitos mínimos a seguir indicados.

### **2. REQUISITOS MÍNIMOS DA RECLAMAÇÃO:**

- a) Apresentação por escrito ou por qualquer outro meio do qual fique registo escrito ou gravado;
- b) Nome completo do reclamante e, caso aplicável, da pessoa que o represente;
- c) Qualidade do reclamante, designadamente de tomador de seguro, segurado, beneficiário ou terceiro lesado ou de pessoa que o represente;
- d) Dados de contacto do reclamante e, se aplicável, da pessoa que o represente;
- e) Número de documento de identificação do reclamante;
- f) Descrição dos factos que motivaram a reclamação, com identificação dos intervenientes e da data em que
- g) Factos que ocorreram, exceto se for manifestamente impossível;
- h) Data e local da reclamação.

### **3. PROVEDOR**

Só poderão ser dirigidas ao Provedor as reclamações que já tenham sido objeto de apreciação pelo serviço de reclamações da CTT e que cumpram os requisitos mínimos estipulados nas

disposições legais em vigor e no Estatuto e Regulamento de Procedimentos Aplicáveis ao Provedor do Cliente adotado pelas empresas.

Consideram-se elegíveis para apresentação ao Provedor as reclamações previamente apresentadas à Seguradora, às quais não tenham sido dadas respostas no prazo de 15 dias úteis (o prazo a considerar poderá ser de 20 dias úteis para as situações que revistam especial complexidade), ou que tendo-o sido, em relação às quais o reclamante discorde do sentido das mesmas.

- Nome do Provedor: Luís Centeno Fragoso
- Morada: Rua João Saraiva, 9, 1700-248 Lisboa
- Contacto: <https://www.ctt.pt/grupo-ctt/a-empresa/governo-da-sociedade/provedor>

#### **4. OUTRAS ENTIDADES A QUEM PODEM SER DIRIGIDAS AS RECLAMAÇÕES**

Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões (ASF).