

## **POLÍTICA DE TRATAMENTO DOS TOMADORES DE SEGUROS, SEGURADOS, BENEFICIÁRIOS E TERCEIROS LESADOS**

### **Artigo 1.º**

#### **OBJETO**

A presente Política tem por objetivo estabelecer os princípios que devem ser observados no quadro do relacionamento do NOVO BANCO, S.A. (o «Banco»), na qualidade de Agente de Seguros, com os tomadores de seguros, segurados, beneficiários e terceiros lesados de produtos de seguros de Empresas de Seguros para as quais o Banco exerce a atividade de distribuição de seguros, de forma a garantir o seu tratamento equitativo, bem como o tratamento adequado dos seus dados pessoais e das suas reclamações, em cumprimento das disposições legais e regulamentares aplicáveis.

### **Artigo 2.º**

#### **ÂMBITO**

1. A presente Política é aplicável à relação de qualquer membro do Conselho de Administração Executivo, membro do Conselho Geral e de Supervisão, diretor e demais colaboradores do Banco (todos, em conjunto, «Colaboradores») estabelecida com quaisquer tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados de quaisquer produtos de seguros distribuídos pelo Banco.
2. Os Colaboradores observam os princípios e regras constantes da presente Política independentemente do canal de distribuição utilizado e dos produtos de seguros ou Empresas de Seguros em causa.

### **Artigo 3.º**

#### **EQUIDADE, DILIGÊNCIA E TRANSPARÊNCIA**

1. Os Colaboradores do Banco asseguram no exercício das suas funções um tratamento equitativo, diligente e transparente a todos os tomadores de seguros, segurados, beneficiários e terceiros lesados.
2. Para efeitos do cumprimento do disposto no número anterior, os Colaboradores observam os princípios e dão cumprimento às regras previstas na presente Política, bem como dão adequado cumprimento a todas as disposições legais e regulamentares aplicáveis às atividades que desenvolvem.
3. No exercício das suas funções os Colaboradores asseguram um tratamento equitativo aos tomadores de seguros, segurados, beneficiários e terceiros lesados atendendo às respetivas características e considerando os seus interesses e o seu propósito no estabelecimento da relação com o Banco.

4. Os Colaboradores adotam elevados padrões de diligência e integridade, assegurando nomeadamente que dispõem dos meios materiais e informativos necessários para um adequado cumprimento das suas obrigações e que obtém dos tomadores de seguros, segurados, beneficiários e terceiros lesados todas as informações indispensáveis para que lhes possam prestar um adequado aconselhamento, e, quando aplicável, auxiliá-los a escolher um produto adequado ao seu perfil e necessidades.
5. Na relação com tomadores de seguros, segurados, beneficiários e terceiros lesados os Colaboradores asseguram a necessária transparência transmitindo toda a informação e prestando os esclarecimentos necessários relativos ao produto em causa e aos direitos, deveres e interesses de todas as partes envolvidas, bem como os informam sobre eventuais conflitos de interesses existentes.
6. O cumprimento da presente Política por parte dos Colaboradores deve ser efetuado em articulação com as normas aplicáveis do Código de Conduta do Banco cujo conteúdo é de conhecimento obrigatório de todos os Colaboradores.

## **Artigo 4.º**

### **INFORMAÇÃO E ESCLARECIMENTO**

1. Os Colaboradores devem, no exercício das suas funções, assegurar aos tomadores de seguros, segurados, beneficiários e terceiros lesados, atendendo ao respetivo perfil e à natureza e complexidade da situação, a prestação das informações necessárias à tomada de uma decisão esclarecida e fundamentada, devendo, para tanto, adequar a informação prestada às características concretas dos clientes.
2. Para efeitos do número anterior, os Colaboradores, conforme aplicável ao caso concreto, dão especial relevo às informações referentes às características dos produtos em causa, ao risco coberto, aos encargos atuais e potenciais de natureza financeira e aos direitos e deveres resultantes para as partes envolvidas.
3. Os Colaboradores devem demonstrar-se disponíveis e prestar prontamente e de forma completa quaisquer esclarecimentos que lhes sejam solicitados pelos tomadores de seguros, segurados, beneficiários e terceiros lesados.
4. A informação prestada pelo Banco e os eventuais esclarecimentos têm por base a informação elaborada, validada e disponibilizada pelas Empresas de Seguro para as quais o Banco exerce a actividade de distribuição, que são responsáveis pela veracidade, rigor e atualidade do seu conteúdo, encontrando-se esta informação acessível aos Colaboradores através da intranet do Banco.
5. A documentação pré-contratual e contratual legalmente exigida é disponibilizada pelas Empresas de Seguro para as quais o Banco exerce a atividade de distribuição nas aplicações gestoras utilizadas na distribuição de seguros.

6. O Banco disponibiliza no seu *site* ao público, para consulta e impressão pelos tomadores de seguros, segurados, beneficiários e terceiros lesados, informação referente aos produtos de seguros distribuídos, quer através de *link* para os *sites* das Empresas Seguradoras, quer publicando diretamente a documentação.

## **Artigo 5.º**

### **ADEQUAÇÃO DOS CONTRATOS DE SEGUROS E DAS OPERAÇÕES DE CAPITALIZAÇÃO**

1. Os Colaboradores do Banco abstêm-se de comercializar junto dos seus clientes contratos de seguros ou operações de capitalização com características desajustadas face ao perfil e às necessidades dos respetivos tomadores de seguros ou segurados.
2. Para efeitos de cumprimento do número anterior, os Colaboradores consideram a informação recolhida nos termos da presente Política e analisam se o contrato de seguro ou operação de capitalização pretendida são adequados ao perfil dos tomadores de seguros ou segurados em causa e às necessidades subjacentes ao recurso a um contrato de seguro ou a uma operação de capitalização.
3. No caso de se verificar ser pretendido por um cliente um contrato de seguro ou operação de capitalização desajustadas ao perfil e às necessidades dos tomadores de seguros ou segurados, os Colaborados informam desse facto o cliente e propõe alternativas adequadas.

## **Artigo 6.º**

### **DADOS PESSOAIS**

1. O tratamento, efetuado com ou sem meios automatizados, dos dados pessoais recolhidos junto dos tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, deve ser feito em estrita observância das normas legais aplicáveis, nomeadamente do Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados (Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de abril de 2016) e das regras de segurança, de carácter técnico e organizativo, adequadas ao risco que o tratamento dos dados apresenta.
2. No desempenho das suas funções, todos os Colaboradores encontram-se vinculados ao dever de segredo imposto pela lei reguladora das Instituições de Crédito.

## **Artigo 7.º**

### **CONFLITOS DE INTERESSE E TRANSPARÊNCIA**

1. No caso de se verificar uma situação de conflitos de interesse na relação estabelecida entre o Banco e tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados deve tal

situação ser-lhes comunicada, sendo descritos os interesses em conflito e as consequências para os mesmos resultantes da operação em causa.

2. No exercício das suas funções os Colaboradores devem privilegiar os interesses dos clientes em relação aos seus próprios interesses e aos do Banco ou de sociedades com as quais este se encontra em relação de domínio ou de grupo.
3. Os Colaboradores devem revelar ao Banco todas as situações que possam gerar conflitos de interesses, designadamente no âmbito da gestão de Reclamações, abstendo-se de intervir em tais situações nos termos estabelecido na Política de Conflitos de Interesses do Banco.
4. Nos termos da Política de Conflitos de Interesses do Banco, ocorre uma situação de conflito de interesses quando um interesse particular do Colaborador concorra com o interesse que este tem de acautelar no desempenho da sua função no Banco, e que interfira ou possa interferir no seu desempenho, e assim, possa interferir também com os interesses do Banco.
5. No caso de ser recebida uma reclamação por parte de tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, não podem intervir no tratamento dessa reclamação os Colaboradores que tenham intervindo no ato ou procedimento objeto de reclamação.

## **Artigo 8.º**

### **CELERIDADE E EFICIÊNCIA**

1. Os Colaboradores do Banco devem desempenhar as funções ou tarefas que lhes caibam, com rigor e qualidade, com vista a contribuir para uma gestão célere e eficiente dos processos relativos a tomadores de seguros, segurados, beneficiários e terceiros lesados, bem como devem contribuir para que as Empresas de Seguros possam, por sua vez, proceder a uma e célere e eficiente gestão dos seus processos referente aos produtos de seguros distribuídos pelo Banco.
2. Para efeitos do número anterior os Colaboradores dão prioridade às questões referentes a sinistros e reclamações recebidas por parte de tomadores de seguros, segurados, beneficiários e terceiros lesados, praticando de imediato os atos tendentes ao tratamento de reclamações e comunicando de imediato às Empresas de Seguros, nos termos regulamentares aplicáveis, as reclamações que a estas digam respeito.

## **Artigo 9.º**

### **RECLAMAÇÕES**

Os clientes podem apresentar reclamações ao Banco nos termos da Política de Gestão de Reclamações dos tomadores de seguros, segurados, beneficiários e terceiros lesados, conforme assegurado pelos procedimentos adequados e definidos –nos artigos 34.º e seguintes da Norma

Regulamentar da ASF n.º 13/2020-R, de 30 de dezembro (Regulamenta o regime jurídico da distribuição de seguros e de resseguros).

## **Artigo 10.º**

### **QUALIFICAÇÃO ADEQUADA**

1. O Banco assegura a qualificação adequada de todos os Colaboradores, nomeadamente os envolvidos no processo de distribuição de produtos de seguros, no sentido de garantir que todos dispõem das competências e qualificações necessárias para compreender as especificidades dos produtos de seguros distribuídos, garantindo, assim, a qualidade do atendimento, presencial e não presencial.
2. Todos os colaboradores que se qualifiquem como pessoa diretamente envolvida na atividade de distribuição de seguros, deverão cumprir, obrigatoriamente, os requisitos de formação legalmente exigidos.

## **Artigo 11.º**

### **MONITORIZAÇÃO E REPORTE INTERNO DA POLÍTICA**

1. O Conselho de Administração Executivo do Banco é responsável pela adequada implementação da presente Política e pela monitorização do respetivo cumprimento.
2. O Banco, através do sistema de gestão do risco, compliance e controle interno, assegura os mecanismos de reporte e monitorização do cumprimento da presente Política.
3. De forma a avaliar a satisfação dos clientes com o serviço prestado, são realizados com periodicidade mínima anual, inquéritos cujos resultados permitem determinar o Índice de Qualidade de Serviço.

## **Artigo 12.º**

### **APROVAÇÃO E DIVULGAÇÃO DA POLÍTICA**

1. A presente Política foi definida e aprovada pelo Conselho de Administração Executivo do Banco.
2. O Banco assegura a necessária divulgação e explicitação das regras contidas na presente Política, de modo a garantir o seu cumprimento, bem como garante que a mesma se encontra em permanência acessível a todos os Colaboradores.
3. A presente Política encontra-se disponível ao público no *site* do Banco.

28 de junho 2023