



Política de tratamento da XL Insurance Company SE, no quadro do seu relacionamento com os tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados.

Artigo 1º - Âmbito

A presente Política define os princípios adotados pela XL Insurance Company SE e pelas suas sucursais (doravante, a “**Seguradora**”), no âmbito do exercício da atividade seguradora em Portugal, em regime de livre prestação de serviços, no relacionamento com tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados.

A presente Política visa dar cumprimento ao disposto no artigo 154.º do Regime Jurídico de Acesso à Atividade Seguradora e Resseguradora, aprovado pela Lei n.º 147/2015, de 9 de setembro, na sua redação atual (doravante, o “**RJASR**”) e no Capítulo II da Norma Regulamentar n.º 7/2022-R, de 7 de junho (doravante, a “**NR 7/2022-R**”).

Os princípios desta Política refletem a visão e os valores da Seguradora, delineando o comportamento esperado de todos os seus colaboradores, incluindo os dos canais de distribuição utilizados e de todos aqueles que, em nome da Seguradora, prestem serviços aos tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados.

Artigo 2º - Equidade, Diligência e Transparência

Os colaboradores devem garantir um tratamento equitativo, diligente e transparente a todos os tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, respeitando os seus direitos.



Nos termos e para os efeitos do disposto no parágrafo anterior, os colaboradores da Seguradora devem:

- a) Tratar todos os clientes e partes interessadas de forma justa, sem discriminação de qualquer tipo;
- b) Atuar com cuidado e atenção em todos os aspectos do relacionamento com os clientes, assegurando que as suas necessidades e preocupações são tratadas prontamente e que são instituídos os mecanismos necessários a assegurar que não são comercializados contratos de seguro com características desajustadas face ao perfil dos respetivos tomadores de seguros ou segurados;
- c) Cumprir adequadamente os deveres de informação e de esclarecimento, fornecendo informações claras, completas e compreensíveis sobre os contratos de seguro, serviços e processos, garantindo que os clientes possam tomar decisões informadas.

Artigo 3º - Informação e Esclarecimento

Os colaboradores devem assegurar, no exercício das suas funções, que os tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados recebem as informações legalmente previstas e os esclarecimentos necessários para permitir uma decisão informada e fundamentada, considerando o perfil e a complexidade da situação.

Para os efeitos referidos no parágrafo anterior, os colaboradores da Seguradora devem:

- a) Fornecer a informação pré-contratual e contratual necessária e legalmente exigível, incluindo os termos e condições, exclusões e limitações dos contratos de seguros que distribuem;
- b) Estar disponíveis para responder a quaisquer perguntas ou preocupações dos clientes de forma clara e compreensível;
- c) Auxiliar os clientes na compreensão das opções disponíveis para que possam tomar decisões fundamentadas sobre os contratos de seguro que melhor atendem às suas necessidades;
- d) Cumprir estritamente as regras internamente definidas quanto à identificação do mercado-alvo dos contratos de seguro e à definição de perfis padronizados para os quais determinado produto seja, em geral, considerado desadequado;



- e) No caso de seguros de grandes-riscos, identificar de forma clara a base legal que legitima tal qualificação e, nos casos em que a mesma dependa da verificação de determinadas características relativamente ao tomador do seguro, basear a sua análise na última versão disponível dos documentos de prestação de contas do tomador.

Artigo 4º - Dados Pessoais

O tratamento dos dados pessoais dos tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, com ou sem meios automatizados, deve ser feito em conformidade com as normas legais aplicáveis e com as regras de segurança técnicas e organizativas adequadas ao risco que o tratamento dos dados apresenta.

A Política de Privacidade da Seguradora inclui informações sobre os direitos dos titulares dos dados e está disponível através do link: <http://xlgroup.com/footer/privacy-and-cookies>.

A Seguradora inclui informação relativa ao tratamento dos Dados Pessoais e à sua Política de Privacidade nas apólices.

Os tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados têm direitos relativamente aos seus dados pessoais, sujeitos à legislação de proteção de dados aplicável. Estes incluem os direitos de acesso, retificação, apagamento e limitação do tratamento, bem como o direito de receber os seus dados pessoais num formato estruturado, de uso corrente e de leitura automática e de os transmitir a um terceiro (direito à portabilidade dos dados). Para além do acima referido, os tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados têm também o direito de se oporem, a qualquer momento, ao tratamento dos seus dados pessoais pela Seguradora, sempre que o tratamento se baseie no seu interesse legítimo, por motivos relacionados com a sua situação particular. Têm igualmente o direito de se opor ao tratamento dos seus dados para efeitos de definição de perfis.

Artigo 5º - Prevenção e Gestão de Conflitos de Interesse

Os colaboradores devem informar a Seguradora sobre qualquer situação que possa gerar conflitos de interesses e abster-se de intervir nessas situações.

XL Insurance Company SE | Sede: Wolfe Tone House, Wolfe Tone Street, Dublin 1, D01 HP90, Ireland | Inscrita no registo comercial da Irlanda (Companies Registration Office) | Sociedad nº 641686
Empresa de seguros regulada pelo Central Bank of Ireland (www.centralbank.ie), autorizada a atuar em Portugal ao abrigo do regime de livre prestação de serviços, encontrando-se, para o efeito, inscrita no registo de Entidades Seguradoras mantido pela Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões, sob o Código 4286.



Considera-se existir conflito de interesse sempre que os colaboradores tenham interesse direto ou indireto na situação ou processo em curso, ou quando esses interesses envolvam cônjuges, parentes em 1º grau, ou sociedades em que participem direta ou indiretamente.

Artigo 6º Celeridade e Eficiência

Os colaboradores devem desempenhar as suas funções com rigor e qualidade, visando uma gestão célere e eficiente dos processos relacionados com tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, especialmente em matéria de sinistros e reclamações.

Para os efeitos referidos no parágrafo anterior, os colaboradores da Seguradora devem:

- a) Processar todas as solicitações, sinistros e reclamações de forma rápida e eficiente, minimizando os tempos de espera para os clientes;
- b) Garantir que todas as etapas do processo sejam realizadas com precisão e atenção aos detalhes, evitando erros e omissões;
- c) Utilizar tecnologias e práticas de gestão eficientes para melhorar continuamente a rapidez e a qualidade dos serviços prestados.

Artigo 7º - Qualificação Adequada

A Seguradora garante a qualificação adequada dos seus colaboradores, especialmente daqueles que contactam diretamente com tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, para assegurar a qualidade do atendimento, tanto presencial como não presencial.

Para os efeitos referidos no parágrafo anterior, a Seguradora deverá:

- a) Proporcionar formação contínua aos colaboradores para manter e atualizar os seus conhecimentos e competências;
- b) Realizar avaliações periódicas das competências dos colaboradores para identificar necessidades de formação e desenvolvimento;
- c) Assegurar que os colaboradores possuem as habilitações necessárias para oferecer um atendimento de alta qualidade, compreendendo as necessidades dos clientes e respondendo de forma eficaz.



A obrigação referida neste artigo inclui a verificação da qualificação adequada dos mediadores de seguros, mediadores de resseguros e mediadores de seguros a título acessório, das pessoas diretamente envolvidas na atividade de distribuição de seguros (PDEADS), bem como das pessoas que atuam ao abrigo da exclusão prevista no artigo 2.º, n.º do Regime Jurídico da Atividade de Distribuição de Seguros e Resseguros, aprovado pela Lei n.º 7/2019, de 16 de janeiro (doravante, “**RJDSR**”) que se encontrem ao seu serviço em cada momento.

Artigo 8º - Mercado-Alvo dos Produtos

A Seguradora identifica o mercado-alvo de cada produto de seguros para que, quando comercializado por ela ou por um distribuidor, seja claro a quem o produto deve ser apresentado, em consonância com as suas características, perfil e necessidades.

Para os efeitos referidos no parágrafo anterior, a Seguradora deverá

- a) Identificar e definir claramente o mercado-alvo para cada produto, considerando as características, perfil e necessidades dos clientes;
- b) Rever periodicamente o mercado-alvo dos produtos para garantir que os critérios definidos continuam a ser adequados para os clientes-alvo;
- c) Definir perfis padronizados para os quais determinados produtos são considerados inadequados, assegurando que esses produtos não sejam comercializados para esses perfis.

Artigo 9º - Cumprimento da Política de Tratamento

A Seguradora assegura a divulgação e explicitação das regras contidas nesta Política, de modo a garantir o seu cumprimento.

Artigo 10.º - Reporte Interno da Política de Tratamento

A Seguradora, através do seu sistema de gestão de risco e controlo interno, bem como da função autónoma responsável pela conduta de mercado, assegura mecanismos de reporte e monitorização do cumprimento da política de tratamento.

Para os efeitos referidos no parágrafo anterior, a Seguradora obriga-se a:



- a) Garantir que todos os colaboradores estão cientes da Política de Tratamento e compreendem as suas responsabilidades;
- b) Fornecer formação e orientação contínuas para assegurar que os colaboradores seguem as diretrizes da Política.
- c) Implementar mecanismos de monitorização e acompanhamento para verificar o cumprimento da Política e tomar medidas corretivas quando necessário.



Mapa de Controlo de Versões

Identificação de Responsabilidades:

Responsável pela elaboração: Departamento Jurídico

Revisão: Departamento de Compliance

Aprovação: Conselho de Administração

Aprovação:

Reunião do Conselho de Administração de 3 de abril de 2025

Alterações/Revogações

Resumo	Data

Histórico de Versões:

Versão	Data	Resumo das Alterações
1.0	3 de abril de 2025	N/A