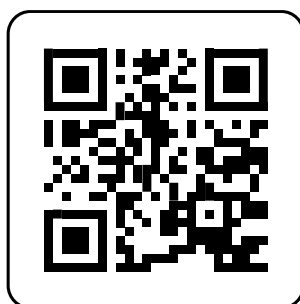




Política Política de Tratamento dos Tomadores do Seguro, Segurados, Beneficiários e Terceiros lesados





HISTÓRICO DE ALTERAÇÕES

Versão	Data de Aprovação	Data de Publicação	Descrição das Alterações
1	26.02.2026	02.03.2026	Versão inicial



ÍNDICE

1. INTRODUÇÃO	4
2. ÂMBITO	4
3. OBJECTIVOS	4
4. DEFINIÇÕES	5
5. RESPONSABILIDADES	5
6. PRINCÍPIOS GERAIS	5
7. DILIGÊNCIA, EQUIDADE E TRANSPARÊNCIA	6
8. PREVENÇÃO E GESTÃO DE CONFLITOS DE INTERESSE	7
9. TRATAMENTO DE DADOS	7
10. CELERIDADE E EFICIÊNCIA	7
11. QUALIFICAÇÃO ADEQUADA	7
12. MELHORIA CONTÍNUA	7
13. MERCADO-ALVO DOS PRODUTOS E SERVIÇOS	7
14. BRANQUEAMENTO DE CAPITAIS, FINANCIAMENTO DO TERRORISMO E PROLIFERAÇÃO DE ARMAS DE DESTRUIÇÃO EM MASSA	8
15. REVISÃO E ACTUALIZAÇÃO DA POLÍTICA	8
16. INCUMPRIMENTO	8
17. DIVULGAÇÃO DA POLÍTICA	8



1. INTRODUÇÃO

A Sol Seguros, S.A, está comprometida em fornecer produtos e serviços de seguros de alta qualidade, garantindo o tratamento justo e respeitoso dos tomadores do seguro, segurados, beneficiários e terceiros lesados. Esta política estabelece as directrizes e procedimentos para lidar com esses grupos de pessoas de forma transparente e eficiente.

2. ÂMBITO

A Política ora desenvolvida é aplicável a todos os colaboradores e parceiros da Sol Seguros, S.A, no quadro do seu relacionamento com os tomadores do seguro, segurados, beneficiários e terceiros lesados.

A Política foi elaborada com base nos seguintes diplomas:

- Lei n.º 18/22, de 7 de Julho, Lei da Actividade Seguradora e Resseguradora;
- Norma Regulamentar n.º 3/25 de 7 de Março, Sobre Conduta de Mercado e Tratamento de Reclamações pelo Organismo de Supervisão da Actividade Seguradora;
- Lei 22/11 de 17 de Junho, Lei de Protecção de Dados;
- Lei 05/20 de 27 de Janeiro, Lei de Prevenção e Combate ao Branqueamento de Capitais, Financiamento ao Terrorismo e Proliferação de Armas de Destruição em Massa;
- Lei n.º 11/24 de 4 de Julho, que altera a Lei n.º 5/20, de 27 de Janeiro – Lei de Prevenção e Combate ao Branqueamento de Capitais do Financiamento do Terrorismo e da Proliferação de Armas de Destruição em Massa;
- Norma Regulamentar n.º 8/25, de 20 de Agosto, que estabelece as Regras sobre Implementação Efectiva das Obrigações sobre a Prevenção e Combate ao Branqueamento de Capitais, do Financiamento do Terrorismo e da Proliferação de Armas de Destruição em Massa, aplicável ao sector de seguros, resseguros e de fundos de pensões.

Diplomas internos:

- Código de Conduta da Sol Seguros, S.A;
- Regulamento Interno da Sol Seguros, S.A;
- Política de Combate ao Branqueamento de Capitais, Financiamento ao Terrorismo e Proliferação de Armas de Destruição em Massa;
- Política de Aceitação de Clientes.

3. OBJECTIVOS

A Política tem como objectivos:



- Garantir a protecção dos interesses dos tomadores do seguro, segurados, beneficiários e terceiros lesados;
- Fornecer serviços de seguro de alta qualidade que atendem às necessidades dos clientes;
- Manter um alto padrão de ética e integridade em todas as operações da Sol Seguros, S.A.;
- Cumprir com todas as leis e regulamentos aplicáveis relacionados ao sector de seguros.

4. DEFINIÇÕES

Para efeitos da presente Política, entende-se por:

- **Tomador do Seguro:** a pessoa singular ou colectiva que, por sua conta ou por conta de uma ou várias pessoas, celebra o contrato de seguro com a seguradora, sendo responsável pelo pagamento do prémio;
- **Segurado:** pessoa singular ou colectiva, no interesse da qual o contrato é celebrado ou a pessoa (pessoa segura) cuja vida, saúde ou integridade física se segura;
- **Beneficiário:** pessoa singular ou colectiva, para quem reverte a prestação da seguradora, por efeito das coberturas previstas na proposta ou condições particulares;
- **Terceiro Lesado:** pessoas ou entidades que sofreram danos ou prejuízos causados pela seguradora ou qualquer entidade que tenha uma relação com a seguradora (segurado, fornecedor, parceiro, agente corretor, colaborador).

5. RESPONSABILIDADES

Sem prejuízo do previsto nos regulamentos, no âmbito das suas atribuições cabe:

Ao Conselho de Administração (CA): definir e aprovar a presente Política, bem como supervisionar a sua eficácia;

À Comissão Executiva (CE): aprovar os normativos internos necessários à aplicação da Política e, quando aplicável, preparar as deliberações do CA.

6. PRINCÍPIOS GERAIS

A Política, no que respeita a prestação de informações e esclarecimentos, bem como ao tratamento dado aos seus clientes e aos prestadores orienta a Sol Seguros, S.A., pelos seguintes princípios:

a) Princípio da Celeridade

Os colaboradores da Sol Seguros, S.A, devem desempenhar as suas funções ou tarefas de maneira eficiente, primando pelo rigor e a qualidade, visando uma gestão célere e eficiente dos processos relativos aos tomadores do seguro, segurados, beneficiários ou terceiros lesados.

b) Princípio da Comunicabilidade

Em caso de eventuais constrangimentos que possam comprometer o cumprimento atempado do dever de informação a ser prestada, a Sol Seguros, S.A comunica oportunamente às partes interessadas.

c) Princípio da Confidencialidade e Protecção de Dados Pessoais



Os colaboradores devem garantir que o tratamento, efectuado com ou sem meios automatizados, dos dados pessoais dos tomadores do seguro, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, é 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.

d) Princípio de Conduta Ética e da Conformidade

A Sol Seguros, S.A dirige a sua acção e relações respeitando os mais altos padrões de conduta ética e prudencial.

A prestação de informação é efectuada no rigoroso cumprimento das recomendações legais e regulamentares vigentes.

e) Princípio da informação e Esclarecimento

Os colaboradores devem, no exercício das suas funções, assegurar aos tomadores do seguro, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, atendendo ao respectivo perfil a natureza e complexidade da situação, a prestação das informações legalmente previstas e o esclarecimento adequado à tomada de uma decisão fundamentada.

7. DILIGÊNCIA, EQUIDADE E TRANSPARÊNCIA

A Sol Seguros, S.A torna as suas informações, processos e tomada de decisões acessíveis e compreensíveis a todas as partes interessadas, bem como se compromete a assegurar um tratamento imparcial, diligente e transparente a todos os seus clientes e partes relacionadas.

Tratamento Diligente

A Sol Seguros, S.A compromete-se:

- a) Actuar com rapidez, eficiência e precisão na análise, processamento e resolução das solicitações, reclamações e processos remetidos pelos tomadores do seguro, segurados, beneficiários e terceiros lesados;
- b) Proporcionar uma experiência confiável e segura às partes interessadas, minimizando atrasos, bem como garantir o tratamento adequado das necessidades de informação e pedidos de esclarecimentos, atendendo ao respectivo perfil e à natureza e complexidade da situação;
- c) Assegurar a gestão adequada e célere dos processos relativos à clientes, em matéria de sinistros e reclamações, com o objectivo de certificar que os beneficiários recebam indemnizações justas, seguindo os procedimentos estabelecidos.

Tratamento Equitativo

A Sol Seguros, S.A garante que os tomadores do seguro, segurados, beneficiários e terceiros lesados sejam tratados com imparcialidade, respeito e dignidade, independentemente de sua condição ou situação; promove a equidade na resolução de conflitos e na concessão de benefícios e assegura que as condições contratuais sejam claras e acessíveis, evitando cláusulas abusivas ou ambíguas.



Tratamento Transparente

A Sol Seguros, S.A garante uma comunicação clara, acessível e fiável relativamente a partilha de informações sobre os seus produtos de seguros, serviços, políticas e procedimentos.

8. PREVENÇÃO E GESTÃO DE CONFLITOS DE INTERESSE

A Sol Seguros, S.A reserva-se ao direito de implementar medidas adequadas para evitar ou mitigar conflitos de interesse quando identificados, assegurando que as decisões e acções dos colaboradores estejam de acordo com os melhores interesses da Sol Seguros, S.A, das partes envolvidas e que cumpram com as políticas da instituição.

9. TRATAMENTO DE DADOS

O tratamento de dados dos tomadores do seguro, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, deve ir de acordo com o estipulado na Lei n.º 22/11 de 17 de Junho - Lei da Protecção de Dados Pessoais e ser conduzido com rigor e respeito aos princípios de privacidade e protecção de informações pessoais.

Os dados dos tomadores do seguro, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, nunca devem ser divulgados, excepto para aqueles que em função das tarefas que desempenham devam ter conhecimento, informação pessoal e tomar todas as medidas necessárias para evitar a perda ou extravio de dados pessoais.

10. CELERIDADE E EFICIÊNCIA

É essencial que cada colaborador demonstre um compromisso inabalável com a eficiência e a celeridade na gestão dos processos relacionados com tomadores do seguro, segurados, beneficiários ou terceiros lesados. Esse compromisso contribui directamente para a construção de uma reputação sólida e confiável no sector de seguros, reflectindo-se positivamente na satisfação dos clientes e na excelência dos nossos produtos e serviços.

11. QUALIFICAÇÃO ADEQUADA

A Sol Seguros, S.A assegura a qualificação adequada dos seus colaboradores, nomeadamente dos colaboradores que contactam directamente com os tomadores do seguro, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, no sentido de garantir a qualidade do atendimento, presencial e não presencial.

12. MELHORIA CONTÍNUA

A Sol Seguros, S.A compromete-se a melhorar continuamente a eficácia e eficiência de tratamento dos tomadores do seguro, segurados, beneficiários ou terceiros lesados e a qualidade dos seus produtos e serviços, mediante a análise, a identificação e aplicação das melhores práticas na gestão virada para o cliente.

13. MERCADO-ALVO DOS PRODUTOS E SERVIÇOS

A Companhia adopta uma abordagem criteriosa na identificação dos mercados-alvo para os seus produtos e serviços de seguros. Esta definição visa garantir que, quando a empresa ou os seus distribuidores, como mediadores, corretores de seguros e Bancos, comercializam um produto ou



serviço, seja absolutamente claro a quem e como deve ser apresentado. Isso implica alinhar os produtos e serviços com as características específicas, perfil e necessidades dos potenciais clientes, promovendo uma correspondência precisa entre a oferta e a procura.

14. BRANQUEAMENTO DE CAPITAIS, FINANCIAMENTO DO TERRORISMO E PROLIFERAÇÃO DE ARMAS DE DESTRUIÇÃO EM MASSA

No âmbito do tratamento de tomadores de seguro, a Sol Seguros, S.A implementará medidas adequadas de identificação e verificação de identidade, conforme estipulado na Política de Prevenção de Branqueamento de Capitais, Financiamento do Terrorismo e Proliferação de Armas de Destruição em Massa conjugado com a Norma Regulamentar n.º 8/25, de 20 de Agosto, Lei n.º 5/20 e Lei 11/24, que estabelece os procedimentos e requisitos para identificação e verificação dos clientes.

A Sol Seguros, S.A implementará um sistema de monitorização contínua de transações realizadas por tomadores de seguro, que permita a prevenção ou deteção de actividades suspeitas, em conformidade com as leis acima.

Em caso de identificação de actividades suspeitas, a Sol Seguros, S.A compromete-se a comunicar imediatamente as informações pertinentes às autoridades competentes, conforme estabelecido na legislação em vigor, para que sejam tomadas as devidas providências.

15. REVISÃO E ACTUALIZAÇÃO DA POLÍTICA

Esta política é revista anualmente pelo Conselho de Administração e é da responsabilidade da Direcção de Compliance apresentar quaisquer propostas para a alteração ou actualização do presente documento. Não obstante a revisão poder ser antecipada sempre que as circunstâncias da actividade da Sol Seguros, S.A ou alterações no enquadramento legal e regulamentar relevantes assim o forcem.

16. INCUMPRIMENTO

O incumprimento das regras redigidas na presente Política, pelos colaboradores da Sol Seguros, S.A, pode ser considerado violação grave de deveres de conduta e, em consequência, pode dar lugar à aplicação de medidas disciplinares.

17. DIVULGAÇÃO DA POLÍTICA

A Política entra em vigor na data da sua publicação.

18. OUTORGAMENTO

A Comissão Executiva da Sol Seguros, S.A

Presidente da Comissão Executiva (em Exercício) da Sol Seguros, S.A

Assinado no original

Cidália David Fernandes Octávio



Administrador Executivo da Sol Seguros, S.A

Assinado no original

Álvaro Pereira