TREVO SEGUROS SA

Política de Tratamento de Clientes

Aprovada pelo Conselho de Administração em 13 de Maio de 2025.

ÍNDICE

ÍNDICE 1
1. INTRODUÇÃO 2
2. DEFINIÇÔES 2
3. ÁMBITO 2
4. OBJECTIVOS 2
5. RESPONSABILIDADES 3
6. INFORMAÇÃO PASSADA AOS CLIENTES 3
7. PRINCÍPIOS ADOTADOS NO TRATAMENTO DE CLIENTES 3
8. EQUIDADE, DILIGÊNCIA E TRATAMENTO 4
9. PREVENÇÃO E GESTÃO DE CONFLITOS DE INTERESSE 5
10. TRATAMENTO DE DADOS DOS TOMADORES DO SEGUROS, SEGURADOS, BENEFICIARIOS OU TERCEIROS LESADOS 5
11. CELERIDADE E EFICÁCIA 5
12. QUALIFICAÇÃO ADEQUADA 5
13. MERCADO-ALVO DOS PRODUTOS E SERVIÇOS 6
14. REVISÃO E ACTUALIZAÇÃO DA POLÍTICA 6
15. INCUMPRIMENTO 6
16. DIVULGAÇÃO DA POLÍTICA 6
17. ENTRADA EM VIGOR 7
18. PROPRIEDADES DO DOCUMENTO 7

1. INTRODUÇÃO

A Política de tratamento de clientes da Trevo Seguros S.A, define os princípios e praticas a adotar de interação e relacionamento com os clientes, desde o primeiro contacto até a resolução do problema.

2. DEFINIÇÔES

Para efeitos da presente Política, entende-se por:

a) **Tomador de Seguros:** a pessoa ou entidade que contrata a apólice de seguros com a seguradora, sendo responsável pelo pagamento do prémio e por cumprir as condições do contrato.
b) **Segurado:** pessoa singular ou coletiva, no interesse do qual o contrato é celebrado seja em seu próprio benefício ou para beneficiar um terceiro;
c) **Beneficiário:** pessoa singular ou coletiva, para quem reverte a prestação da seguradora, por efeito das coberturas previstas na proposta ou condições particulares;
d) **Terceiro lesado:** pessoa ou entidade que sofreram danos ou prejuízos causados pela seguradora Trevo, ou qualquer entidade que tenha uma relação com Trevo Seguros.

3. ÁMBITO

Esta Política consagra os princípios implementados pela Trevo Seguros S.A, no quadro do seu relacionamento com os tomadores de seguros, segurados, beneficiários e terceiros lesados, ou seja, clientes, e espelha a visão, missão e os valores, traduzindo o comportamento esperado de todos os colaboradores bem como os de todos que em seu nome prestam serviços aos clientes.

4. OBJECTIVOS

A presente Política tem como objetivos:

- Garantir a proteção dos interesses dos tomadores de seguros, benefícios e terceiros lesados;
- Fornecer serviço de seguros de alta qualidade que atendam as necessidades dos clientes;
- Cumprir com todas leis e regulamentos aplicáveis relacionados ao sector de seguros;
- Tomar decisões em todos os níveis que reflita o tratamento justo dos clientes;

- Manter um alto padrão de ética integridade em todas as operações da Trevo Seguros;
- Garantir por completo um serviço de excelência a todos os clientes da Trevo Seguro.

5. RESPONSABILIDADES

Sem prejuízo do previsto no regulamento, no âmbito das atribuições cabe:

a) **Ao Conselho de Administração:** aprovar a presente Política, os normativos internos necessários á aplicação da Política, bem como supervisionar a sua eficácia;

6. INFORMAÇÃO PASSADA AOS CLIENTES

A Trevo Seguros, S.A, fornece aos clientes informações necessárias para que os mesmos possam tomar decisões informadas.

A publicidade e outros materiais de marketing contêm informações fáceis de entender e não criam expetativas que não podem ser concretizadas, a informação principal é claramente identificável. A informação fornecida aos clientes é completa e transparente.

A Trevo Seguros, S.A, não é influenciada pelas práticas de mercado se estas não estiverem alinhadas com os princípios desta Política

7. PRINCÍPIOS ADOTADOS NO TRATAMENTO DE CLIENTES

PRINCÍPIOS GERAIS

Para Trevos Seguros o foco no cliente é um elemento intrínseco da sua visão e valores da empresa, e o princípio do tratamento justo dos clientes é transposto nos modelos e procedimento operacionais.

Espera-se que todos os colaboradores adiram a esta Política e a ela adaptem todos os procedimentos operacionais quando lidem com clientes internos e externos, garantindo o respeito pelos princípios de tratamento justo e que todos recebam a formação apropriada incorporar estes valores.

A Trevo Seguros, estabelece o seu relacionamento com as partes interessadas com base nos seguintes princípios:

- Tratar os clientes de forma equitativa, diligente e transparente: os colaboradores devem contribuir para que seja assegurado a todos os tomadores de seguro, segurados, beneficiários ou terceiros lesados um tratamento equitativo, diligente e transparente, em respeito pelos seus direitos;
- Informação e Esclarecimento: os colaboradores devem dar resposta adequada as necessidades de informação e esclarecimento dos clientes, atendendo ao respetivo perfil, a natureza e complexidade da situação;
- Assegurar a gestão célere e eficiente dos processos de gestão de sinistro, quando neles tenha intervenção, e assegurar a gestão célere e eficiente dos processos de gestão de reclamações;
- Garantia de Confidencialidade e Protecção de Dados Pessoais: deve ser garantido que o tratamento efetuado com ou sem meios automatizados, dos dados pessoais dos tomadores do seguro, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, deve ser feito em estrita observância das normas legais aplicáveis e das regras de segurança, de caracter técnico e organizativo, adequada ao risco que o tratamento dos dados apresenta;
- Obter o respeito e confiança dos nossos clientes, cumprindo as promessas;
- Prevenção e Gestão de Conflitos de Interesse: os colaboradores devem revelar a Trevo Seguros, todas as situações que possam gerar conflitos de interesses, abstendo-se de intervir em tais situações.
  Consideram-se existir conflitos de sempre que os colaboradores sejam direito ou indiretamente interessados na situação ou no processo em curso, ou sejam os seus cônjuges, parentes ou afins em 1º grau, ou ainda sociedade ou outros entes coletivos em que direta ou indiretamente participam;
- Qualificação Adequada: a Trevo assegura a qualificação adequada dos seus Colaboradores, nomeadamente dos colaboradores que contactam diretamente com os tomadores de seguro, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, no sentido de garantir a qualidade do atendimento presencial e não presencial.
- Melhoria Continua: a Trevo 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 analise e identificação e aplicação das melhores praticas gestão com o foco no cliente

8. EQUIDADE, DILIGÊNCIA E TRATAMENTO

No sentido de garantir transparência e que todas as transações são adequadas ás necessidades dos clientes e do seu melhor interesse, espera-se que os colaboradores

fornecem e recolham informações claras e compressíveis dos clientes e assegurado que estejam plenamente cientes das condições e termos das suas apólices.

9. PREVENÇÃO E GESTÃO DE CONFLITOS DE INTERESSE

A Trevo Seguros, conserva o direito de implementar medidas adequadas para evitar ou mitigar conflitos de interesse quando identificados, assegurando que as decisões e ações dos colaboradores estejam alinhados aos melhores interesses do Trevo, das partes envolvidas e que cumpram com a Política de Conflitos de Interesses da Trevo.

10. TRATAMENTO DE DADOS DOS TOMADORES DO SEGUROS, SEGURADOS, BENEFICIARIOS OU TERCEIROS LESADOS

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

O tratamento de dados dos tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiro lesado, devem ser tratados com base na lei n.º22/11-Lei da Proteção de dados pessoais e ser conduzido com rigor e respeito aos princípios de privacidade e proteção de informações pessoais.

11. CELERIDADE E EFICÁCIA

É importante que cada colaborador demonstre um compromisso inabalável com a eficiente e a celeridade na gestão dos processos relacionados com tomadores do seguro, seguros, beneficiários ou terceiros lesados.

Este compromisso, contribui diretamente para a construção de uma reputação solida e confiável no sector de seguros, refletectindo-se positivamente na satisfação dos clientes e na excelência dos nossos produtos e serviços.

12. QUALIFICAÇÃO ADEQUADA

A Trevo garante a qualificação adequada dos seus colaboradores, nomeadamente os colaboradores que contactam diretamente com os tomadores de seguro, segurados, beneficiários ou terceiro lesado, no sentido de garantir a qualidade do atendimento presencial e não presencial.

A Trevo, valoriza a criação de um ambiente propicio ao aprendizado continuo incentivando a troca de conhecimento e experiência entre os colaboradores, de forma que promovemos uma cultura de aprendizado constante que se traduz em benefícios tangíveis para os clientes e para a eficácia dos nossos produtos e serviços.

13. MERCADO-ALVO DOS PRODUTOS E SERVIÇOS

A Trevo adopta uma abordagem criteriosa na identificação dos mercados-alvo para os seus produtos e serviços de seguros, visando garantir que quando a empresa ou os seus distribuidores, como mediadores e corretores de seguros, comercializam um produto ou serviço, seja absolutamente claro a quem e como deve ser apresentado, implicando alinhar os produtos e serviços com as características especificas, perfil e necessidade dos potenciais clientes, promovendo uma correspondência precisa entre a oferta e a procura.

A Trevo Seguros, atua em conformidade com os melhores interesses dos seus clientes, de forma honesta, correta e profissional, garantido sempre o conforto.

14. REVISÃO E ACTUALIZAÇÃO DA POLÍTICA

Esta política será revista anualmente pelo Conselho de Administração, sob a responsabilidade do Departamento do Juridico, de apresentar quaisquer propostas para a alteração ou atualização do presente documento.

A revisão pode ser antecipada sempre que as circunstâncias da actividade da Trevo ou alterações no enquadramento legal e regulamentar relevantes assim o justifiquem.

15. INCUMPRIMENTO

O incumprimento das regras descritas na presente Política, pelos colaboradores da Trevo, pode ser considerado violação grave de deveres de conduta e em consequência, pode dar lugar á aplicação de medidas disciplinares ou sanções.

16. DIVULGAÇÃO DA POLÍTICA

A presente Política encontra-se disponível para consulta no portal institucional da Trevo Seguros.

17. ENTRADA EM VIGOR

A presente Política entra em vigor na data da sua divulgação.

18. PROPRIEDADES DO DOCUMENTO

Propriedades do Documento			
Nome	**Política de Tratamento de Clientes**		
Tipo	Política	**Classificação**	Interno e Externo
Versão	001	**Referência**	PTC/2025/V001
Data de Aprovação	13/05/2025	**Compilado por:**	**DJ**
Data da Publicação	14/05/2025	**Aprovado por:**	Conselho de Administração
		Data de entrada em vigor	14/05/2025
Audiência	Colaboradores da Seguradora, Membros dos Órgãos sociais, Auditor externo, entidades de Supervisão e Publico em Geral		