

<p style="text-align: center;">REGULAMENTO SOBRE POLÍTICA DE TRATAMENTO DA <i>EURO INSURANCES DAC</i> EM MATÉRIA DE RELACIONAMENTO COM OS TOMADORES DE SEGUROS, SEGURADOS, BENEFICIÁRIOS OU TERCEIROS LESADOS</p> <p><i>(Em cumprimento do Regime Jurídico de Acesso e Exercício da Atividade Seguradora e Resseguradora, constante do Anexo I à Lei n.º 147/2015, de 9 de setembro, e dos artigos 4.º e 5.º da Norma Regulamentar da ASF n.º 10/2009-R, de 25 de junho)</i></p> <p style="text-align: center;">Artigo 1º ÂMBITO</p> <ol style="list-style-type: none"> O presente Regulamento contém a política de tratamento adotada pela <i>Euro Insurances DAC</i> no seu relacionamento com os tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados. Os princípios constantes do presente Regulamento constituem um conjunto de boas práticas que se espera sejam seguidas por todos os prestadores de serviço da <i>Euro Insurances DAC</i>, incluindo os colaboradores dos canais de distribuição utilizados e de todos aqueles que, em nome da <i>Euro Insurances DAC</i>, prestem serviços aos tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados. <p style="text-align: center;">Artigo 2º EQUIDADE, DILIGÊNCIA E TRANSPARÊNCIA</p> <ol style="list-style-type: none"> No seu relacionamento com os tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, os prestadores de serviço devem reger-se pelos princípios da boa-fé e do tratamento equitativo, diligente e transparente. Os prestadores de serviço deverão demonstrar boa-fé e abster-se de recorrer a atos ilegítimos que tenham por objetivo furta-se ao seu dever de pagar qualquer indemnização ou compensação, de atrasar sem justificação quaisquer pagamentos, induzir em erro os tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, recorrer a qualquer meio de pressão para forçar tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados a transigir em qualquer litígio ou reclamação pendente. Os prestadores de serviço deverão prestar o melhor serviço, atuando sempre de forma honesta e transparente, e nunca através da manipulação, dissimulação, abuso de informação privilegiada, falsas representações de factos ou da realidade, ou através de qualquer outra prática de relacionamento desleal. <p style="text-align: center;">Artigo 3º INFORMAÇÃO E ESCLARECIMENTO</p> <p>Os prestadores de serviço deverão estar próximos dos clientes e permanentemente disponíveis, diligenciando para responder de forma eficaz e esclarecida aos seus pedidos, atendendo ao respetivo perfil e à natureza e complexidade da situação.</p>	<p style="text-align: center;"><i>EURO INSURANCES DAC</i> TREATMENT POLICY WITH REGARD TO POLICYHOLDERS, INSURED PERSONS, BENEFICIARIES OR INJURED THIRD PARTIES</p> <p><i>(In compliance with the Legal Regime Governing Access to and Exercise of Insurance and Reinsurance Business, contained in Annex I to the Law n.º 147/2015, of 9 September, and articles 4.º and 5.º of the Regulatory Notice n.º 10/2009-R, of 25 June, issued by the Supervisory Authority for insurance and pension funds)</i></p> <p style="text-align: center;">Article 1º SCOPE</p> <ol style="list-style-type: none"> This Regulation contains the fair dealing policy adopted by <i>Euro Insurances DAC</i> in its relationship with policyholders, insured persons, beneficiaries or injured third parties. The principles contained in this Regulation constitute a set of best practices that are expected to be followed by all service providers of <i>Euro Insurances DAC</i>, including personnel of the distribution channels and all those who, in the name of <i>Euro Insurances DAC</i>, render any services to policyholders, insured persons, beneficiaries or injured third parties. <p style="text-align: center;">Article 2º EQUITY, DILIGENCE AND TRANSPARENCY</p> <ol style="list-style-type: none"> In dealing with policyholders, insured persons, beneficiaries or injured third parties, the service providers must comply with the principles of good faith and fair, diligent and transparent dealing. The service providers shall show good faith and refrain from engaging in any dishonest acts which might be directed at evading their duty to pay any indemnity or compensation, to delay any payments without justification, to mislead policyholders, insured persons, beneficiaries or injured third parties, resource to any kind of pressure to force policy holders, insured persons, beneficiaries or damaged third parties to waive any right in any pending litigation or claim. The service providers shall provide the best services, always acting in an honest and transparent manner, and never with manipulation, dissimulation, abuse of privileged information, false representations of fact, or with any other unlawful form of treatment. <p style="text-align: center;">Article 3º INFORMATION AND EXPLANATION</p> <p>The service providers shall be close to clients and permanently available, making the best efforts to answer their requests in an efficient and clear way, taking into consideration the respective profile and the nature and complexity of the situation.</p>
--	---

Artigo 4º

DADOS PESSOAIS

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, 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 ou por escrito, junto da **Euro Insurances DAC**.
3. Acresce que os prestadores de serviço da **Euro Insurances DAC** ou dos canais de distribuição que com ela trabalham, 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.
4. O dever de sigilo cessa apenas nas situações previstas na lei e mantém-se para além da eventual cessação de funções na **Euro Insurances DAC** ou nos canais de distribuição que com ela trabalham.

Artigo 5º

PREVENÇÃO E GESTÃO DE CONFLITOS DE INTERESSE

1. Os prestadores de serviço devem revelar à **Euro Insurances DAC** todas as situações suscetíveis de constituir uma situação de conflito de interesse, abstendo-se de intervir em tais situações.
2. Considera-se existir conflito de interesse sempre que os prestadores de serviço tenham um interesse na situação ou no processo em curso, quer diretamente, quer através dos cônjuges, parentes ou afins, ou ainda por intermédio de sociedades ou outros entes coletivos em que, direta ou indiretamente, tenham participação.

Artigo 6º

CELERIDADE E EFICIÊNCIA

Os prestadores de serviço devem desempenhar as funções ou tarefas que lhes caibam com rigor, com vista a uma gestão célere e eficiente dos processos relativos a tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, garantindo qualidade no acompanhamento dos sinistros e das reclamações.

Artigo 7º

QUALIFICAÇÃO ADEQUADA

A **Euro Insurances DAC** monitoriza de perto os seus prestadores de serviço, em particular aqueles que contactam diretamente com os tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, com o objetivo de assegurar e garantir que os mesmos dispõem das ferramentas necessárias e da adequada qualificação

Article 4º

PERSONAL DATA

1. Processing, made with or without automatic means, of personal data of policyholders, insured persons, beneficiaries or injured third parties, shall be done in strict compliance with applicable Law and safety rules, adequate to the risk that the processing of data implies.
2. Policyholders, insured persons, beneficiaries or injured third parties may have access to information related to them, requesting its correction, addition or deletion, through direct or written contact, with **Euro Insurances DAC**.
3. In addition, the service providers from **Euro Insurances DAC** or working for the distribution channels, are obliged to observe strict confidentiality about all facts and/or information related to policyholders, insured persons, beneficiaries or injured third parties' data, knowledge of which results from the performance of corresponding duties.
4. The duty of secrecy only ceases in situations provided for by law and shall apply even after termination of duties at **Euro Insurances DAC** or at the distribution channels working with it.

Article 5º

PREVENTION OF CONFLICTS OF INTEREST

1. The service providers must disclose to **Euro Insurances DAC** all situations that may constitute a situation of conflict of interest, refraining from intervening in such situations.
2. A conflict of interest is deemed to exist whenever the service providers have an interest in the situation or in the process in course, either directly, or through spouses, relatives and similar, or through companies or other legal entities in which they have direct or indirect participation.

Article 6º

CELERITY AND EFFICIENCY

The service providers must perform their functions or tasks with rigor, aiming to expedite and efficiently manage the processes related to policy holders, insured persons, beneficiaries or injured third parties, assuring quality in the treatment of accidents and claims.

Article 7º

ADEQUATE QUALIFICATION

Euro Insurances DAC closely monitors its service providers, notably those who have direct contact with policy holders, insured persons, beneficiaries or injured third parties, for the purpose of ensuring and guaranteeing that they have the necessary tools and

<p>e formação, tendo em vista alcançar a qualidade do atendimento desejada.</p> <p style="text-align: center;">Artigo 8º</p> <p style="text-align: center;">GESTÃO DE RECLAMAÇÕES</p> <p>Os Tomadores de Seguros, Segurados, Beneficiários ou Terceiros lesados podem apresentar reclamações à Euro Insurances DAC ou ao respetivo Provedor do Cliente, sem qualquer custo ou encargo para o reclamante, nos termos e através dos meios previstos no respetivo regulamento.</p> <p style="text-align: center;">Artigo 9º</p> <p style="text-align: center;">POLÍTICA ANTI-FRAUDE</p> <p>A Euro Insurances DAC aprovou e tem em vigor uma política de prevenção, deteção e reporte de suspeita de práticas de fraude contra os seguros, e prestará aos Tomadores de Seguros, Segurados, Beneficiários ou Terceiros lesados, quando solicitado, a informação necessária sobre o assunto.</p> <p style="text-align: center;">Artigo 10º</p> <p style="text-align: center;">REPORTE INTERNO DA POLÍTICA DE TRATAMENTO</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. A Euro Insurances DAC dispõe de instrumentos de monitorização e controlo interno que ajudam não só a confirmar que a política de tratamento pela qual se rege está a ser escrupulosamente cumprida, como também a medir a satisfação dos seus clientes. 2. Com carácter de periodicidade, a Euro Insurances DAC leva a cabo auditorias internas que visam aqueles objetivos, garantindo a qualidade dos seus serviços e aumentando o grau de satisfação dos seus clientes. <p style="text-align: center;">Artigo 11º</p> <p style="text-align: center;">DIVULGAÇÃO</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. A Euro Insurances DAC promove a adequada divulgação e explicitação das regras contidas na presente Política de Tratamento junto dos prestadores de serviços, de modo a garantir o seu cumprimento. 2. A Política encontra-se disponível no sítio da Euro Insurances DAC na Internet. 	<p>adequate qualifications and training to achieve the required quality of service.</p> <p style="text-align: center;">Article 8º</p> <p style="text-align: center;">COMPLAINT HANDLING</p> <p>Policyholders, insured persons, beneficiaries or injured third parties may file complaints to Euro Insurances DAC or to the Ombudsman, with no cost to the complainant, under the terms and through the means set forth in the relevant regulation.</p> <p style="text-align: center;">Article 9º</p> <p style="text-align: center;">ANTI-FRAUD POLICY</p> <p>Euro Insurances DAC has approved and has in force a policy for prevention, detection and report of suspected insurance fraud, and shall provide to policyholders, insured persons, beneficiaries or injured third parties, whenever requested, the necessary information on this issue.</p> <p style="text-align: center;">Article 10º</p> <p style="text-align: center;">INTERNAL REPORT OF THE FAIR DEALING POLICY</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Euro Insurances DAC has a management framework for monitoring and internal control of processes and procedures that assist in confirming that this fair dealing policy is being strictly observed, as well as to measure customer's satisfaction. 2. Euro Insurances DAC shall carry out periodically internal audits aimed to achieve that goals, guaranteeing the quality of its services and increasing its customers' level of satisfaction. <p style="text-align: center;">Article 11º</p> <p style="text-align: center;">DISCLOSURE</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Euro Insurances DAC promote the adequate dissemination and explanation of the rules contained in this Fair Dealing Policy to its service providers to ensure its compliance. 2. The Policy is available on the Euro Insurances DAC's Internet website.
---	--