



---

Seguros

ANEXO IV - CÓDIGO DE CONDUTA  
RELATIVO AO DIREITO AO ESQUECIMENTO

## Índice

<b>1. O Código de Conduta</b>	<b>3</b>
<b>2. Enquadramento Legal</b>	<b>3</b>
<b>3. Âmbito de Aplicação</b>	<b>5</b>
3.1. Seguros abrangidos	5
3.2. Destinatários	5
<b>4. Objetivos</b>	<b>6</b>
<b>5. Princípios Gerais</b>	<b>6</b>
<b>6. Divulgação e Implementação</b>	<b>8</b>
<b>7. Revisão e Atualização</b>	<b>8</b>
<b>8. Referências</b>	<b>8</b>
<b>9. Controlo do Documento</b>	<b>10</b>
a. Responsabilidades	10
b. Gestão de Versões	10
<b>10. Glossário</b>	<b>10</b>
<b>11. ANEXOS</b>	<b>10</b>

## 1. O Código de Conduta

O presente Código de Conduta contempla um conjunto de princípios e regras de conduta que a Companhia utiliza para reger as suas práticas na contratação de seguros do ramo Vida associados ao crédito à habitação e ao crédito ao consumo, relativamente a pessoas abrangidas pela Lei n.º 75/2021, de 18 de novembro, ou seja, a pessoas que tenham superado situações de risco agravado de saúde ou de deficiência, ou mitigado situações de risco agravado de saúde ou de deficiência, cumprindo o disposto na Norma Regulamentar n.º 12/2024-R, de 17 de dezembro, da Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões (ASF).

Com este Código de Conduta pretende-se estabelecer os princípios orientadores de tratamento dos tomadores de seguros e segurados, caso a empresa de seguros tenha conhecimento de informação de saúde relativa à situação de risco agravado de saúde ou de deficiência do segurado, que tenha sido superado ou mitigado. Desta forma, neste documento, clarifica-se quais os procedimentos e parâmetros de subscrição com pessoas a quem é conferido o direito ao esquecimento previsto na lei, em particular na Lei n.º 75/2021, de 18 de novembro.

Tal direito, sem prejuízo de outras previsões legais que proíbem práticas discriminatórias, coloca os clientes numa situação de igualdade em comparação com outros sem risco agravado de saúde ou deficiência, pelo que devem os colaboradores da Companhia, incluindo os canais de distribuição utilizados, conhecer os direitos previstos na legislação aplicável, bem como informar os potenciais clientes dos direitos de que dispõem neste âmbito.

## 2. Enquadramento Legal

A produção legislativa em Portugal tem sido orientada pelo princípio da igualdade, determinando a proibição de práticas discriminatórias, quer em razão da deficiência quer de situação de risco agravado de saúde.

Assim, este Código de Conduta tem em consideração as seguintes fontes legislativas/regulamentares:

- A Constituição da República Portuguesa, que estabelece, no seu artigo 13º, o princípio da igualdade, segundo o qual “todos os cidadãos têm a mesma dignidade social e são iguais perante a lei”;
- A Lei n.º 46/2006, de 28 de agosto, que, previne, proíbe e pune a discriminação em razão da deficiência e da existência de risco agravado de saúde;
- O regime jurídico do contrato de seguro, aprovado pelo Decreto-Lei n.º 72/2008, de 16 de abril, prevê, no artigo 15.º, que são proibidas as práticas discriminatórias em razão da deficiência ou do risco agravado de saúde. Contudo, tal não significa que sejam proibidas as práticas e técnicas de avaliação, seleção e aceitação de riscos próprios da Companhia, desde que devidamente fundamentadas em dados estatísticos e atuariais relevantes. Para além disso, o seu artigo 15.º-A prevê a celebração de um acordo nacional relativo ao acesso ao crédito e aos seguros por parte de pessoas que tenham superado ou mitigado situações de risco agravado de saúde ou deficiência;
- A Lei n.º 75/2021, de 18 de novembro, com as alterações introduzidas pela Lei n.º 82/2023, de 29 de dezembro, que reforça as medidas de acesso ao crédito e seguros associados, para as pessoas que tenham superado ou mitigado situações de risco agravado de saúde ou de deficiência, consagrando o direito ao esquecimento. Este direito consiste na limitação de recolha de informação de saúde dos proponentes do seguro e, conseqüentemente, a proibição de aumento de prémio ou exclusão de garantias do contrato de seguro;
- A Norma Regulamentar n.º 12/2024-R, de 17 de dezembro (publicada na 2.ª série do Diário da República, em 6 de janeiro de 2025), da Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões (ASF), que regulou, entre outras matérias, a operacionalização do dever de não recolha ou tratamento, pelos Seguradores, da informação de saúde relativa à situação médica que originou o risco agravado de saúde ou a deficiência e respetivos deveres de informação, estabelecendo a obrigatoriedade do órgão de administração da seguradora definir e aprovar

um código de conduta que estabeleça princípios e regras de conduta sobre esta matéria.

O presente Código de Conduta considera ainda o disposto no Regulamento Geral sobre Proteção de Dados (Regulamento 2016/679, de 27 de abril, e Lei n.º 58/2019, de 8 de agosto) e o Regime das Práticas Comerciais Desleais (cfr. artigo 17.º - Controlo por titulares de códigos de conduta – e artigo 18.º - Código de conduta ilegal -, do Decreto-Lei n.º 57/2008, de 26 de março).

Assim, pelo presente Código de Conduta garante-se o conhecimento por qualquer colaborador ou mediador das regras legais vigentes e adoção de práticas conformes com o direito ao esquecimento na contratação de seguros abrangidos pela Lei n.º 75/2021, de 18 de novembro.

## 3. Âmbito de Aplicação

### 3.1. Seguros abrangidos

O presente Código de Conduta aplica-se a contratos de seguro obrigatórios ou facultativos associados ao crédito à habitação e crédito ao consumo, celebrados por pessoas abrangidas pela Lei n.º 75/2021, de 18 de novembro.

Estando em causa seguros em que a saúde do potencial cliente é fator determinante na contratação, o presente Código apenas será aplicável a seguros de pessoas ou coberturas em que tal seja relevante para a avaliação do risco, como é o caso típico dos seguros de vida.

### 3.2. Destinatários

Os princípios, deveres e regras do Código Conduta aplicam-se aos colaboradores e canais de distribuição da Companhia, independentemente da fase do processo de contratação que intervenham na celebração, incluindo a formação, dos contratos de seguro associados ao crédito à habitação e ao crédito aos consumidores na aceção da alínea *d*) do artigo 2.º da Lei n.º 75/2021, devendo por estes ser observados, tanto nas suas relações recíprocas, como nas relações que, enquanto colaboradores da Companhia, estabelecem com todas as partes.

## 4. Objetivos

O Código de Conduta tem como principal objetivo proporcionar boas práticas na contratação de seguros de vida obrigatórios ou facultativos associados ao crédito à habitação (com exceção dos créditos bonificados à habitação a pessoas com deficiência) e crédito ao consumo aos proponentes e clientes abrangidos pela Lei n.º 75/2021, de 18 de novembro, pretendendo salvaguardar o direito destas pessoas de terem condições similares aos restantes proponentes, que se encontrem em situação equiparável, quando aplicável.

## 5. Princípios Gerais

1. O presente Código de Conduta assegura o cumprimento dos princípios da igualdade, lealdade, transparência, justiça e não discriminação na contratação de seguros obrigatórios ou facultativos associados a crédito à habitação ou ao consumo, ao garantir, nos termos legais e regulamentares, a:

- Proibição de aumento do prémio de seguro ou exclusão de garantias para pessoas abrangidas pelo direito ao esquecimento;
- Proibição de recolha de informação de saúde em contexto pré-contratual, quando tenham decorridos os prazos previstos no artigo 3.º da Lei n.º 75/2021 e no artigo 3.º da Norma Regulamentar n.º 12/2024, identificados no ponto 2;
- Prestação de informação aos clientes sobre as condições aplicáveis ao exercício do direito ao esquecimento, bem como os esclarecimentos exigíveis (cfr. artigo 6.º da Norma Regulamentar n.º 12/2024);
- Possibilidade de informar a empresa de seguros, durante o período de vigência do contrato, da superação ou mitigação do risco agravado de saúde ou deficiência e consequente revisão do

contrato (cfr. artigo 5.º, da Norma Regulamentar n.º 12/2024).

2. Para efeitos do número anterior, são considerados os seguintes prazos:

- Dez anos desde o término do protocolo terapêutico, no caso de risco agravado de saúde ou deficiência superada;
- Cinco anos desde o término do protocolo terapêutico, no caso de a patologia superada ter ocorrido antes dos 21 anos de idade;
- Dois anos de protocolo terapêutico continuado e eficaz, no caso de risco agravado de saúde ou deficiência mitigada.

3. Após o decurso dos prazos previstos no ponto anterior, caso a Companhia tenha conhecimento de informação de saúde relativa à situação de risco agravado de saúde ou de deficiência do segurado, que tenha sido superado ou mitigado, não pode utilizar essa informação, designadamente, no cálculo do prémio ou aplicação de exclusões.

4. Sem prejuízo do disposto no número anterior, se durante o período de vigência do contrato de seguro o segurado venha a superar ou mitigar situações de risco agravado de saúde ou de deficiência, nos termos do artigo 3.º da Lei n.º 75/2021, a Companhia deverá refletir essa alteração nas condições contrato, aplicando-se o disposto no artigo 92.º do Regime Jurídico do Contrato de Seguro, relativo à diminuição do risco.

5. Os proponentes de um contrato do seguro abrangidos pela Lei n.º 75/2021 podem obter uma declaração do médico, relativamente à informação a prestar, que refira que aqueles se encontram abrangidos pelo regime do direito ao esquecimento. Esta declaração não pode ser exigida pela Companhia para efeitos da avaliação do risco no momento da contratação do seguro, mas caso seja voluntariamente entregue pelo proponente, aquela apenas pode ser utilizada em caso de sinistro, sem prejuízo de poderem ser solicitados outros elementos adicionais.

6. A Companhia, antes da celebração do contrato de seguro, informa o tomador do seguro e segurado de todos os aspetos relevantes sobre o direito ao esquecimento, nomeadamente os indicados no artigo 6.º da Norma Regulamentar n.º 12/2024-R.

## 6. Divulgação e Implementação

1. O presente Código de Conduta será divulgado internamente a todos os colaboradores que intervenham em qualquer fase, incluindo a formação, dos contratos de seguro associados ao crédito à habitação e ao crédito aos consumidores, bem como aos respetivos canais de distribuição aos quais são extensíveis os princípios e as regras previstos no presente código.

2. O Código de Conduta é implementado e monitorizado de forma adequada e devidamente refletido nos respetivos normativos internos aplicáveis.

## 7. Revisão e Atualização

O presente Código será objeto de revisão, pelo menos, a cada 3 (três) anos, ou quando ocorram alterações legais ou regulamentares impactantes no seu âmbito, bem como de políticas internas, ou sempre que se operem alterações nas atribuições, na estrutura organizacional ou no modelo de negócio da Companhia.

## 8. Referências

- - Norma Regulamentar N° 12/2024-R, de 17 de dezembro;
- - Lei n.º 75/2021 de 18 de novembro;
- - Constituição da República Portuguesa;
- - Lei n.º 46/2006, de 28 de agosto;

- - Decreto-Lei n.º 72/2008, de 16 de abril;
- - Lei n.º 82/2023, de 29 de dezembro;
- - Regulamento Geral de Proteção de Dados (Regulamento 2016/679, de 27 de abril, e Lei n.º 58/2019, de 8 de agosto);
- - Decreto-Lei n.º 57/2008, de 26 de março.

## 9. Controlo do Documento

### a. Responsabilidades

Responsável pela atualização	Responsável pela validação	Responsável pela aprovação
Direção de Customer Care e Compliance - DCCC	Conselho Fiscal	Conselho de Administração

### b. Gestão de Versões

Versão	Data da versão	Descrição da alteração	Autor	Data da aprovação
V.1.0	08/04/2025	Elaboração do Código de Conduta – Direito ao Esquecimento	DCCC - Direção de Customer Care e Compliance	05/06/2025

## 10. Glossário

Sigla/Nome	Descritivo
NA	NA

## 11. ANEXOS

S/ Anexos