

UTMOST WEALTH PORTUGAL, UNIPESSOAL, LDA.

POLÍTICA DE ATENDIMENTO AO CLIENTE

Referência da política: UWP CH

Data da Última Revisão: Maio de 2026

Data da Próxima Revisão: Q2 2027

RESUMO DA POLÍTICA

Título	Política de Gestão de Clientes
Tipo de política	Política local, em conformidade com os requisitos regulamentares de Portugal, impostos pelo regulador de seguros português, a Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões (ASF).
Aprovado por	Direção da Utmost Wealth Portugal, Unipessoal, Lda. ("UWP")
Data da Última Revisão	Maio de 2026
Data da Próxima Revisão	Q2 2027
Responsável Local pela Política	Managing Director of Utmost Wealth Portugal ("UWP")
Localização da política	Intranet da Utmost Wealth Portugal UWP Portuguese Website – https://utmostinternational.com/wealth-solutions/our-wealth-solutions/portugal/our-solutions-portugal-en

CONTROLO DE VERSÕES

VERSÃO	DATA	DESCRIÇÃO	ELABORADO POR	COMENTÁRIOS / APROV.
1.0	16/06/2026	Novo documento local	Natalia Valverde Vaquero (Head of Regulatory Compliance of ULux)	Pedro Paixão - Head of Utmost Wealth Portugal

Documentação Relacionada

Group Legal Risk Policy

UWP Conflict of Interest Prevention Policy

UWP Insurance Distribution Procedure

1. INTRODUÇÃO E ÂMBITO

1.1. INTRODUÇÃO

Este documento ("Política") estabelece os princípios definidos pela Utmost Wealth Portugal, Unipessoal, Lda. ("UWP"), registada junto da Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões ("ASF") como agente de seguros, no âmbito da sua relação com os Clientes.

Esta Política não substitui outros procedimentos ou requisitos internos da UWP, os quais podem ser aplicados simultaneamente de acordo com os procedimentos de organização interna definidos pela UWP periodicamente. Esta Política resulta de requisitos regulamentares específicos aplicáveis à UWP ao abrigo da lei e regulamentação portuguesas.

Quaisquer matérias não especificamente previstas no presente documento serão reguladas pelas políticas aplicáveis do Grupo Utmost.

1.2. CONTEXTO REGULATÓRIO

Esta Política baseia-se no quadro legal e regulamentar decorrente do artigo 24.º, número 1, alínea t) do Regime Jurídico da Distribuição de Seguros e Resseguros, aprovado pela Lei n.º 7/2019, de 16 de janeiro ("RJDS") e do artigo 32.º e seguintes da Norma Regulamentar da ASF n.º 13/2020-R, de 30 de dezembro.

1.3. RESPONSABILIDADE

Esta Política é da responsabilidade da gerência da UWP, a quem cabe definir, aprovar e implementar adequadamente as regras no presente documento estabelecidas, bem como monitorizar a sua conformidade.

Nos termos regulamentares aplicáveis, a gerência da UWP é responsável por:

- Garantir que esta Política considera os canais de distribuição de seguros utilizados, assegurando que os princípios, regras e procedimentos adotados no âmbito da respetiva relação com os Clientes lhes são extensíveis;
- Garantir que esta Política é comunicada eficazmente a todos os Colaboradores na área da distribuição de seguros e que se encontra permanentemente disponível e acessível através de divulgação interna;
- Garantir que esta Política é divulgada ao público pelos meios adequados, mediante a sua publicação no sítio Web da UWP, bem como, sempre que solicitado, através da sua entrega em papel ou noutro suporte duradouro;
- Garantir que esta Política é adequadamente implementada e monitorizada, tendo em conta as diretrizes do Grupo Utmost em tudo o que não se revele incompatível com os requisitos regulamentares estabelecidos pela ASF.

1.4. DESTINATÁRIOS

Esta Política abrange os membros da gerência da UWP, bem como todos os trabalhadores e colaboradores da UWP, cobrindo todos os canais de distribuição utilizados, que desempenhem tarefas de distribuição de seguros que possam envolver relações com os Clientes (doravante designados genericamente por "Colaboradores").

1.5. DEFINIÇÕES

Para efeitos da presente Política, os termos e definições apresentados abaixo têm o significado estabelecido a seguir:

- Clientes: tomadores de seguro, pessoas seguradas, beneficiários ou terceiros lesados

2. REQUISITOS REGULATÓRIOS

2.1. EQUIDADE, DILIGÊNCIA E TRANSPARÊNCIA

A todos os Clientes é garantido um tratamento equitativo, diligente e transparente, com vista à satisfação dos seus pedidos e necessidades e ao respeito pelos seus direitos.

2.2. INFORMAÇÃO E ESCLARECIMENTO

Os Colaboradores devem, no exercício das suas funções, garantir que os Clientes, tendo em conta o seu perfil e a natureza e complexidade da situação, recebem a informação exigida por lei e os esclarecimentos adequados, com vista a permitir que os Clientes tomem decisões informadas no âmbito da contratação ou subscrição de produtos de seguro.

Os Colaboradores estão vinculados ao cumprimento das regras estabelecidas pela UWP na sua Política de Distribuição de Produtos de Seguro, que define os mecanismos internos implementados pela UWP para garantir que os produtos de seguro comercializados são adequados ao perfil e às necessidades dos Clientes.

As comunicações com os Clientes, independentemente do suporte utilizado, devem ser redigidas de forma clara e facilmente inteligível, reduzindo ao mínimo as dúvidas de interpretação. Este princípio estende-se a todo o material de apoio à colocação de seguros, nomeadamente propostas de seguro, notas informativas, brochuras e outro material promocional ou publicitário, quando aplicável.

A UWP garante a qualificação adequada dos Colaboradores que estejam envolvidos em tarefas de distribuição de seguros que possam implicar a relação com os Clientes.

2.3. PREVENÇÃO E GESTÃO DE CONFLITOS DE INTERESSES

Os Colaboradores devem evitar e estar atentos a qualquer situação que possa, direta ou indiretamente, conduzir a um conflito de interesses com os Clientes no seu dia a dia. Todos os Colaboradores devem agir de forma a prevenir a ocorrência de conflitos de interesses com os Clientes, nomeadamente no âmbito da gestão de reclamações.

Existe um conflito de interesses sempre que os Colaboradores tenham um interesse pessoal ou privado numa determinada matéria ou atividade que possa influenciar, ou parecer influenciar, e possa interferir, ou seja suscetível de interferir, no desempenho imparcial, íntegro e objetivo das suas funções ou na capacidade de agir no melhor interesse dos Clientes. Entende-se por interesse pessoal ou privado qualquer vantagem potencial, patrimonial ou não patrimonial, para o próprio Colaborador, para os seus familiares ou parentes ou outras pessoas que lhe sejam próximas.

Quando identificada uma potencial situação de conflito, os Colaboradores são obrigados a comunicar imediatamente tal situação nos termos da Política de Prevenção de Conflitos de Interesses da UWP, abstendo-se de intervir em tais situações sem instruções a esse respeito.

As medidas específicas implementadas pela UWP para prevenir e gerir conflitos de interesses são proporcionais à dimensão e à atividade desenvolvida pela UWP e estão definidas na Política de Prevenção de Conflitos de Interesses da UWP. Em termos gerais, é aplicada a seguinte metodologia:

- 1) Identificação;
- 2) Avaliação / quantificação (avaliação de risco);
- 3) Mitigação; e
- 4) Monitorização.

2.4. CELERIDADE E EFICIÊNCIA

Os Colaboradores devem desempenhar as funções ou tarefas que são da sua responsabilidade com rigor e qualidade, com vista a uma gestão rápida e eficiente dos processos relacionados com os Clientes, nomeadamente em matéria de sinistros e reclamações

2.5. TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS E CONDIÇÕES DE ACESSO À INFORMAÇÃO

O tratamento de dados pessoais dos Clientes é realizado em estrito cumprimento da regulamentação legal aplicável e das regras de segurança, de natureza técnica e organizativa, adequadas ao risco que o tratamento dos dados apresenta.

Os Clientes podem ter acesso à informação que lhes diga respeito, solicitando a sua retificação, aditamento ou apagamento, contactando a UWP diretamente ou por escrito através dos seguintes contactos:

Morada: Avenida da República n.º 57, 6.º, 1050-189 Lisboa, Portugal

E-mails:

- Contacto genérico - contact.pt@utmostgroup.lu
- Assuntos de DPO - dpo.pt@utmostgroup.lu

Os Colaboradores da UWP estão obrigados a manter estrito sigilo sobre todos os factos e/ou informações relativos aos dados dos Clientes de que tomem conhecimento no desempenho das suas funções.

As regras e princípios implementados pela UWP relativamente à proteção de dados pessoais estão definidos na Política de Privacidade e Tratamento de Dados Pessoais da UWP, disponível em <https://utmostinternational.com/privacy-statements>

3. COMUNICAÇÃO, MONITORIZAÇÃO E ALTERAÇÕES

3.1. COMUNICAÇÃO DA PRESENTE POLÍTICA

A presente Política é comunicada internamente a todos os Colaboradores da UWP.

A presente Política é tornada pública através do website da UWP (<https://utmostinternational.com/wealth-solutions/our-wealth-solutions/portugal/our-solutions-portugal-en>), estando também disponível em formato de papel ou suporte duradouro, mediante pedido da parte interessada.

3.2. MONITORIZAÇÃO E ALTERAÇÕES À PRESENTE POLÍTICA

A UWP monitoriza a presente Política e revê-a sempre que necessário. A aprovação da presente Política, bem como quaisquer revisões e alterações à mesma, é efetuada pela gerência da UWP.

3.3. DATA DE ENTRADA EM VIGOR

A presente Política, e as suas versões subsequentes, entrarão em vigor no dia imediatamente seguinte ao da sua aprovação.