

UTMOST WEALTH PORTUGAL, UNIPESSOAL, LDA.
POLÍTICA DE GESTÃO DE RECLAMAÇÕES

REFERÊNCIA DA POLÍTICA: UWP-CMP

DATA DA ÚLTIMA REVISÃO: MAIO DE 2026

DATA DA PRÓXIMA REVISÃO: Q2 2027

RESUMO DA POLÍTICA

Título	Política de Gestão de Reclamações
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	Direção da 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.
V0.1	20/03/2026	Novo documento local	Angélica Calderon-Head of legal of Utmost Luxembourg S.A.	
V1.0	16/06/2026	Revisão	Pedro Paixao/Lara Vila Franca, The Board of Directors of Utmost Wealth Portugal, Unipessoal, Lda.	

DOCUMENTAÇÃO RELACIONADA

- › Utmost Group Legal Risk Policy
- › Utmost Wealth Portugal Policies, operating guidelines

INDEX

RESUMO DA POLÍTICA	2
CONTROLO DE VERSÕES	2
DOCUMENTAÇÃO RELACIONADA	2
1. SOBRE ESTE DOCUMENTO	4
1.1 INTRODUÇÃO.....	4
1.2 OBJETIVO.....	4
1.3 DESTINATÁRIOS	4
1.4 ÂMBITO DE APLICAÇÃO	5
1.5 PRINCIPAIS LEIS E REGULAMENTOS RELEVANTES	5
1.6 DEFINIÇÃO DE RISCO	5
1.7 APETITE PELO RISCO.....	5
2. REQUISITOS DA POLÍTICA.....	6
2.1 RESUMO EXECUTIVO DAS DECLARAÇÕES DA POLÍTICA.....	6
2.2 DEFINIÇÕES DAS DECLARAÇÕES DA POLÍTICA	6
2.3 REQUISITOS DA POLÍTICA	7
2.3.1 PRINCÍPIOS APLICÁVEIS À GESTÃO DE RECLAMAÇÕES	7
2.3.2 MODELO ORGANIZACIONAL	7
2.3.3 DADOS DE CONTACTO PARA A APRESENTAÇÃO DE RECLAMAÇÕES.....	7
2.3.4 REQUISITOS PARA A APRESENTAÇÃO DE RECLAMAÇÕES	8
2.3.5 PRAZOS E PROCEDIMENTOS DE RECEÇÃO E RESPOSTA A RECLAMAÇÕES	8
2.3.6 OUTRAS ENTIDADES ÀS QUAIS AS RECLAMAÇÕES PODEM SER DIRIGIDAS	9
2.3.7 TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS E CONDIÇÕES DE ACESSO À INFORMAÇÃO	9
2.4 COMUNICAÇÃO DA PRESENTE POLÍTICA	9
2.4.1 COMMUNICATION OF THIS POLICY	9
2.4.2 MONITORIZAÇÃO E ALTERAÇÕES À PRESENTE POLÍTICA.....	9
2.4.3 DATA DE ENTRADA EM VIGOR	9
3. GOVERNAÇÃO E SUPERVISÃO	10
3.1 FUNÇÕES E RESPONSABILIDADES	10
4. ANEXOS	10
4.1 EXCEÇÕES E DISPENSA DE APLICABILIDADE	10

1. SOBRE ESTE DOCUMENTO

1.1 INTRODUÇÃO

O Enquadramento de Políticas da Utmost Wealth Portugal – em linha com o Enquadramento de Conjunto de Políticas do Utmost Group – estabelece os princípios necessários para gerir e mitigar os principais riscos e salvaguardar o seu negócio e os seus clientes. As políticas são uma componente crítica do Sistema de Governação ("SoG") e do Enquadramento de Gestão de Riscos Empresariais ("ERM"), e servem de base para a implementação dos objetivos estratégicos e de negócio da Utmost Wealth Portugal, bem como para o cumprimento de quaisquer regulamentos e legislação aplicáveis.

Os nossos valores são aquilo que defendemos, sendo que os nossos valores e a nossa cultura são considerações críticas no desenvolvimento de todas as políticas locais. A Política de Gestão de Reclamações, doravante designada por "Política", estabelece os requisitos mínimos que a Utmost Wealth Portugal S.A., registada na Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões ("ASF") como mediador de seguros (doravante designada por "Empresa" ou "UWP"), deve adotar no que respeita às suas obrigações regulamentares relativas a reclamações, o que, a par de outras políticas e normas, contribui para o sistema de controlo interno.

1.2 OBJETIVO

Esta Política estabelece os princípios, regras e procedimentos, adotados pela UWP, para a receção, análise, tratamento e resposta às reclamações apresentadas pelos Clientes.

Esta Política não substitui outros procedimentos ou requisitos internos da UWP, que possam 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 regidas pelas políticas aplicáveis do Utmost Group.

Esta Política baseia-se no quadro legal e regulamentar decorrente da alínea u) do número 1 do artigo 24.º do Regime Jurídico da Distribuição de Seguros e Resseguros, aprovado pela Lei n.º 7/2019, de 16 de janeiro ("RJDS") e do artigo 34.º e seguintes da Norma Regulamentar da ASF n.º 13/2020-R, de 30 de dezembro.

Esta Política é da responsabilidade da gerência da UWP, à qual compete definir, aprovar e implementar adequadamente as regras aqui estabelecidas, bem como monitorizar o seu cumprimento.

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

- Garantir que esta Política é devidamente comunicada a todos os colaboradores da UWP envolvidos no tratamento de reclamações e que está permanentemente disponível e acessível através de mecanismos adequados de divulgação interna;
- Garantir que esta Política é divulgada ao público pelos meios adequados, nomeadamente através da publicação no sítio na Internet da UWP e, mediante solicitação, fornecendo-a em papel ou noutro suporte duradouro; e
- Garantir que esta Política é adequadamente implementada e monitorizada.

1.3 DESTINATÁRIOS

Esta Política aplica-se aos membros da gerência da UWP, a todos os colaboradores da UWP e prestadores de serviços envolvidos no tratamento de reclamações, incluindo quaisquer terceiros subcontratados para o efeito (doravante designados genericamente por "Colaboradores").

1.4 ÂMBITO DE APLICAÇÃO

Esta Política aplica-se a todos os administradores, colaboradores e pessoas diretamente envolvidas na atividade de distribuição de seguros que atuem em nome da Utmost Wealth Portugal, Unipessoal, Lda.

1.5 PRINCIPAIS LEIS E REGULAMENTOS RELEVANTES

As leis e regulamentos relevantes são:

- Lei n.º 7/2019, de 16 de janeiro, relativa à Distribuição de Seguros ("RJDS")
- Norma Regulamentar da ASF n.º 13/2020-R, de 30 de dezembro

1.6 DEFINIÇÃO DE RISCO

Os riscos a que a empresa está exposta caso os requisitos da política não sejam respeitados são:

- Sanções regulamentares e coimas
- Impactos financeiros
- Riscos reputacionais

1.7 APETITE PELO RISCO

A Empresa não tem apetite pelo risco de incumprimento intencional de leis, aceita um determinado nível de risco legal associado à celebração de contratos jurídicos e procura minimizar esse risco. A Empresa empenha-se em assegurar a máxima proteção no que respeita à sua documentação contratual com terceiros (incluindo clientes, parceiros e prestadores de serviços).

2. REQUISITOS DA POLÍTICA

2.1 RESUMO EXECUTIVO DAS DECLARAÇÕES DA POLÍTICA

PS REF	DECLARAÇÕES DA POLÍTICA
UWP-CMP PS1	COMPROMISSO CENTRAL A UWP assume o compromisso de resolver os litígios com os clientes de forma justa, transparente e eficiente. Esta Política garante que todas as manifestações de insatisfação relativas aos nossos serviços de distribuição de seguros são tratadas de forma objetiva, em estrito cumprimento com o Regime Jurídico da Distribuição de Seguros português (Lei n.º 7/2019) e com as normas regulamentares da ASF.
UWP-CMP PS2	REPORTE E ESCALONAMENTO Descreve as estruturas de governação, os controlos internos e os mecanismos de escalonamento estabelecidos para gerir o risco. Detalha a forma como os problemas são identificados, reportados e escalonados para garantir uma supervisão eficaz, a prestação de contas e uma resolução atempada.
UWP-CMP PS3	RECLAMAÇÕES Detalha os procedimentos disponíveis para os clientes portugueses para a submissão e resolução de reclamações. Descreve a forma como a Empresa garante uma resolução justa, transparente e atempada dos problemas, incluindo as vias de escalonamento e a intervenção do Provedor do cliente independente, sempre que necessário.

2.2 DEFINIÇÕES DAS DECLARAÇÕES DA POLÍTICA

Para efeitos da presente Política, os termos e definições aqui utilizados terão o significado estabelecido abaixo:

- Clientes: significa tomadores de seguro, segurados, beneficiários ou terceiros lesados.
- Reclamação(ões): significa qualquer manifestação de discordância com a posição adotada por um mediador de seguros, insatisfação com os serviços de distribuição de seguros prestados pelo mediador de seguros, ou qualquer alegação de eventual incumprimento apresentada pelos Clientes. Para efeitos da presente Política, o conceito de reclamação não inclui:
 - Declarações feitas no âmbito do processo de negociação contratual;
 - Interpelações relacionadas com o cumprimento de obrigações legais ou contratuais;
 - Comunicações inerentes ao processo de regularização de sinistros; ou
 - Pedidos de informação ou esclarecimento.
- Reclamante: significa qualquer Cliente que manifeste discordância com a posição ou ações do mediador de seguros ou que manifeste insatisfação com os serviços de distribuição de seguros prestados pelo mediador de seguros

2.3 REQUISITOS DA POLÍTICA

2.3.1 PRINCÍPIOS APLICÁVEIS À GESTÃO DE RECLAMAÇÕES

Os seguintes princípios aplicam-se à gestão de reclamações:

- a) A gestão de reclamações não deve implicar quaisquer custos ou encargos para o Reclamante, nem impor quaisquer ónus que não sejam estritamente necessários para a submissão das reclamações;
- b) As comunicações com os Clientes, independentemente do suporte utilizado, devem ser feitas por escrito e fornecidas de forma completa e fundamentada, transmitindo o resultado da avaliação da Reclamação numa linguagem clara e compreensível;
- c) A gestão de reclamações deve ser realizada de forma imparcial, garantindo que as situações que possam constituir conflitos de interesses sejam devidamente prevenidas, identificadas e geridas;
- d) A gestão de reclamações deve assegurar o tratamento e a análise contínuos dos dados relativos às reclamações, a fim de detetar e corrigir irregularidades e fazer face a quaisquer riscos legais ou operacionais;
- e) A UWP deve assegurar a idoneidade e a qualificação adequada de todos os Colaboradores envolvidos no processo de gestão de reclamações;
- f) A UWP implementou sistemas para o registo e arquivo de toda a informação e documentação relacionada com a gestão de reclamações;
- g) A apresentação de uma Reclamação junto da UWP não prejudica o direito dos Clientes de recorrerem a processos judiciais ou a mecanismos de resolução extrajudicial de litígios.

2.3.2 MODELO ORGANIZACIONAL

O tratamento de Reclamações é assegurado através de uma unidade específica designada por Team Client Services Portugal, a qual é coordenada por uma das entidades do grupo e é responsável por:

- a) Receber as Reclamações apresentadas e avaliar a sua admissibilidade;
- b) Analisar e responder às Reclamações apresentadas;
- c) Monitorizar o processo de Reclamação e garantir o cumprimento dos prazos;
- d) Garantir o registo da informação relacionada com a gestão de reclamações e o arquivo da documentação;
- e) Prestar assistência à ASF no âmbito da gestão de reclamações;
- f) Elaborar os relatórios anuais previstos na Norma Regulamentar n.º 13/2020-R.

Os Clientes podem apresentar reclamações diretamente à UWP, à ASF ou através do livro de reclamações.

2.3.3 DADOS DE CONTACTO PARA A APRESENTAÇÃO DE RECLAMAÇÕES

As reclamações apresentadas diretamente à UWP devem ser dirigidas por escrito para os seguintes contactos:

Utmost – Team Client Services Portugal

Morada: Spaces Marquês de Pombal, Praça Marquês de Pombal, n.º 14, Sala 215, 1250-162, Lisboa, Portugal

E-mail: complaint.pt@utmostgroup.lu

As reclamações também podem ser apresentadas através do Livro de Reclamações, disponível em formato papel nas instalações físicas da UWP (sitadas na Praça Marquês de Pombal n.º 14, 1250-162 Lisboa, Portugal), ou em formato eletrónico (disponível em <https://www.livroreclamacoes.pt/Inicio/>).

2.3.4 REQUISITOS PARA A APRESENTAÇÃO DE RECLAMAÇÕES

Os requisitos mínimos para a apresentação de uma Reclamação são os seguintes:

- a) Apresentação por escrito, em papel ou através de outro suporte duradouro do qual fique registo escrito (carta ou e-mail);
- b) Indicação do nome completo do Reclamante e, se aplicável, da pessoa que o representa;
- c) Referência à qualidade do Reclamante (ex.: tomador do seguro, pessoa segura, beneficiário, terceiro lesado ou pessoa que o represente);
- d) Dados de contacto do Reclamante e, se aplicável, da pessoa que o representa;
- e) Número do documento de identificação do Reclamante;
- f) Descrição dos factos que motivaram a Reclamação, com identificação das partes envolvidas e da data em que os factos ocorreram, salvo se tal for manifestamente impossível;
- g) Quaisquer elementos adicionais que o Reclamante considere necessários para a gestão da sua Reclamação;
- h) Data e local da reclamação.

Caso o motivo da Reclamação não seja claro, a UWP informará o Reclamante e convidá-lo-á a suprir a omissão.

Na eventualidade de a Reclamação apresentada pelo Reclamante não estar relacionada com a atividade exercida pela UWP, a UWP informará o Reclamante desse facto e, quando aplicável, reencaminhará a Reclamação para a entidade do Grupo com a qual a atividade esteja relacionada.

A comunicação prevista na presente cláusula será efetuada pela UWP em papel ou num suporte duradouro.

2.3.5 PRAZOS E PROCEDIMENTOS DE RECEÇÃO E RESPOSTA A RECLAMAÇÕES

A UWP compromete-se a resolver as Reclamações o mais brevemente possível. Os prazos aplicáveis são os seguintes:

- a) Prazo para acusar a receção das Reclamações: até 5 dias;
- b) Prazo para comunicar o resultado da análise da Reclamação: 20 dias de calendário a contar da data do aviso de receção da Reclamação.

Nas situações em que as diligências necessárias para analisar a Reclamação impeçam a UWP de cumprir os prazos referidos no número anterior, a UWP informará o Reclamante desse facto, o mais brevemente possível e de forma fundamentada, indicando a data estimada para a conclusão da análise dos respetivos processos. A UWP compromete-se a manter o Reclamante informado sobre as diligências em curso e a adotar as medidas necessárias para responder à reclamação apresentada.

A UWP não admitirá Reclamações nas seguintes situações:

- a) Tenham sido omitidos dados essenciais, cuja ausência impossibilite a gestão da Reclamação, e os mesmos não tenham sido corrigidos pelo Reclamante nos termos do número anterior;
- b) A Reclamação diga respeito a uma matéria que seja da competência exclusiva de órgãos arbitrais ou judiciais, ou quando o objeto da Reclamação estiver pendente de decisão ou tiver já sido decidido por tais órgãos;
- c) A Reclamação reitere outra Reclamação apresentada pelo mesmo Reclamante relativamente à mesma matéria e que já tenha sido respondida pela UWP;
- d) Não será igualmente admitida uma Reclamação que não tenha sido apresentada de boa-fé ou cujo conteúdo seja considerado vexatório.

Caso a UWP não aceite uma Reclamação apresentada por um Cliente nos termos acima descritos, a UWP apresentará ao Reclamante uma fundamentação devidamente justificada para a não admissão.

Se a resposta dada pela UWP ao Reclamante não satisfizer integralmente os termos da Reclamação apresentada, a UWP indicará ao Reclamante as opções disponíveis para o seguimento da Reclamação.

Os Reclamantes têm o direito de solicitar à UWP informações sobre o estado das suas Reclamações e os documentos relacionados com as mesmas. O direito de acesso deve ser exercido através dos contactos referidos na cláusula 2.3.

A comunicação prevista na presente cláusula será efetuada pela UWP em papel ou num suporte duradouro.

2.3.6 OUTRAS ENTIDADES ÀS QUAIS AS RECLAMAÇÕES PODEM SER DIRIGIDAS

Sem prejuízo da apresentação de uma Reclamação junto da UWP, os Clientes poderão apresentar Reclamações perante a ASF, cujos contactos e condições de elegibilidade estão disponíveis no website da UWP em www.asf.com.pt.

As disposições da presente Política não prejudicam o direito dos Clientes de recorrer aos tribunais ou a mecanismos de resolução extrajudicial de litígios.

Para os efeitos legais, a UWP informa que aderiu às seguintes entidades de resolução alternativa de litígios:

1. CIMPAS (Centro de Informação, Mediação, Provedoria e Arbitragem de Seguros)
Av. Fontes Pereira de Melo nº 11 9º Esq, 1050-115 Lisboa, Portugal
<https://ocimara.pt/en/centro-de-arbitragem/cimpas/>
Telefone: +351 21 382 77002.
2. CACCL (Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa)
R. dos Douradores 112, 1100-207 Lisboa, Portugal
<https://www.centroarbitragemlisboa.pt/>
Telefone: +351 21 880 7030

As condições de elegibilidade aplicáveis às Reclamações apresentadas perante as entidades de resolução alternativa de litígios acima indicadas são disponibilizadas pelas próprias entidades nos respetivos websites.

2.3.7 TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS E CONDIÇÕES DE ACESSO À INFORMAÇÃO

O tratamento dos dados pessoais dos Clientes é realizado em estrito cumprimento com a regulamentação legal aplicável e com as regras de segurança de natureza técnica e organizativa adequadas ao risco decorrente de tal tratamento.

Os Clientes podem aceder à informação relativa à gestão de reclamações e à documentação associada, bem como solicitar a sua retificação, aditamento ou apagamento, contactando a UWP diretamente ou por escrito através dos contactos referidos na cláusula 2.3.

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

As regras e princípios implementados pela UWP no que respeita à proteção de dados pessoais estão definidos na Política de Privacidade e Tratamento de Dados Pessoais, disponível em <https://utmostinternational.com/privacy-statements>.

Nos termos das disposições regulamentares aplicáveis, a UWP é obrigada a conservar, por um período mínimo de 5 anos, a informação e a documentação de suporte relativas à gestão e tramitação de Reclamações.

2.4 COMUNICAÇÃO DA PRESENTE POLÍTICA

2.4.1 COMUNICAÇÃO DESTA POLÍTICA

A presente Política será comunicada internamente a todos os Colaboradores da UWP envolvidos na gestão de reclamações.

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

2.4.2 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 de quaisquer revisões e alterações à mesma, é efetuada pela gerência da UWP.

2.4.3 DATA DE ENTRADA EM VIGOR

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

3. GOVERNAÇÃO E SUPERVISÃO

3.1 FUNÇÕES E RESPONSABILIDADES

As seguintes funções-chave estão envolvidas na supervisão e monitorização dos requisitos da Política:

FUNÇÕES	RESPONSABILIDADES
Diretores da UWP	Responsável por supervisionar e monitorizar os requisitos da Política, garantindo que todas as atividades de distribuição e reclamações de clientes são tratadas em estrita conformidade com as leis aplicáveis, as disposições de Interesse Geral e as diretrizes e regulamentos da ASF

4. ANEXOS

4.1 EXCEÇÕES E DISPENSA DE APLICABILIDADE

Não existem exceções à aplicação da presente política.