

POLÍTICA DE TRATAMENTO DE CLIENTES

Versão	3
Data Entrada Vigor:	12 2023
Referência	PO-116-2023

Público

grupo
ageas®

ageas seguros ageas pensões  medis OCIDENTAL SEGUR<=>DIRECTO

Tipo de Normativo Interno

Política	Regulamento	Procedimento
X		

Preencher com X.

Responsabilidades e Participações

Direção Responsável		Direção Participante	
Direção	Responsável	Direção	Autores
Compliance	Joao Mouta		

Registo do processo de validação

Autoridade de validação	Status	Versão	Data
Juridica	Validada	V3	09-11-2023
Compliance	Validada	V3	26-09-2023
Comissão Executiva	Aprovada	V3	18-12-2023

Historial de versões

Número de versão	Data da versão	Requisitante da alteração	Descrição da alteração
V2	31-12-2020	Compliance	Revisão e adequação às exigências da Lei n.º 27/2020, de 23 de julho (Regime jurídico da constituição e funcionamento dos fundos de pensões e das entidades gestoras de fundos de pensões)
V3		Compliance	- Revisão para adequação aos requisitos da Norma Regulamentar da ASF n.º 7/2022-R, de 7 de junho (Conduta de Mercado e Tratamento de Reclamações); - Revisão para adequação à Política do Grupo Ageas (v 2.2)

Índice

1. Objeto e Âmbito de Aplicação	4
2. Introdução e objetivo da Política	5
3. Princípios adotados pela Ageas Portugal no Tratamento de Clientes	6
4. Avaliação e monitorização	12
5. <i>Governance</i> – Funções e responsabilidades, reporte interno e monitorização	13
6. Divulgação da Política	14
7. Vigência	14
8. Norma Revogatória	15

1. Objeto e Âmbito de Aplicação

1.1 Objeto

O presente documento estabelece a Política de Tratamento de Clientes do Grupo Ageas Portugal, dando cumprimento à obrigação legal de existência de uma Política de tratamento dos tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, nos termos estabelecidos pelo art.º 154.º da Lei n.º 147/2015, de 9 de setembro e pelos artigos 4.º e 5.º da Norma Regulamentar n.º 7/2022-R, de 7 de junho, da Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões, e de uma Política de tratamento dos associados, contribuintes, participantes e beneficiários de fundos de pensões, nos termos do art.º 147.º da Lei n.º 27/2020, de 23 de julho, acolhendo ainda os princípios da Política *Treating Customers Fairly* do Grupo Ageas.

1.2 Âmbito

Esta Política aplica-se às seguintes entidades:

- Ageas – Sociedade Gestora de Fundos de Pensões, S.A.;
 - Ageas Portugal, Companhia de Seguros de Vida S.A.;
 - Ageas Portugal, Companhia de Seguros S.A.;
 - Médis – Companhia Portuguesa de Seguros de Saúde, S.A.;
 - Ocidental – Companhia Portuguesa de Seguros de Vida, S.A.;
- (adiante conjuntamente designadas como “Grupo Ageas Portugal”).
- Qualquer outra entidade que integre ou venha a integrar o Grupo Ageas Portugal, nos termos em que seja aprovado pelo respetivo órgão de administração.

A presente Política considera todos os canais de distribuição do Grupo Ageas Portugal, pelo que sempre que parte do processo comercial seja levado a cabo por terceiros independentes, esta Política é-lhes também aplicável e o Grupo Ageas Portugal desenvolverá todos os esforços no sentido de fornecer informações e

formação a esses intermediários, a fim de os ajudar a cumprir os princípios básicos estabelecidos nesta Política e a atuar no melhor interesse dos Clientes.

A Política é publicada em português e em inglês. Em caso de discrepância entre as duas versões prevalece a versão em português.

2. Introdução e objetivo da Política

O Grupo Ageas Portugal está empenhado em assegurar que os tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, bem como associados, contribuintes, participantes e beneficiários de fundos de pensões (adiante conjuntamente designados como “Clientes”) sejam tratados de forma honesta, justa e profissional, que melhor atenda os seus interesses.

Tratar os Clientes de forma justa (*“Treating Customers Fairly”*, na expressão anglo-saxónica, ou abreviadamente “TCF”) é fundamental para a cultura corporativa do Grupo Ageas Portugal, e significa que:

- A empresa tem uma visão clara que apoia o tratamento justo dos Clientes
- O tratamento justo dos Clientes é um objetivo fundamental que deve nortear o comportamento e os valores de todos os Colaboradores
- Os Colaboradores são adequadamente qualificados, em especial os que contactam com Clientes, e recebem formação sempre que necessário
- A tomada de decisões em todos os níveis reflete o tratamento justo dos Clientes
- Existem controlos implementados que monitorizam e asseguram que os Clientes estão a ser tratados de forma justa
- As empresas do Grupo Ageas têm como objetivo apresentar produtos que ofereçam valor ao Cliente e nessa medida o tratamento justo do cliente é tido em consideração em todo o processo de conceção e aprovação do produto, incluindo marketing e *pricing*

O objetivo desta Política é estabelecer os princípios, regras e procedimentos no quadro do relacionamento com Clientes, formulando um conjunto de padrões mínimos para garantir resultados justos para os Clientes.

Todas as políticas relacionadas com o Cliente devem ser lidas de acordo com os princípios fornecidos por esta Política.

3. Princípios adotados pela Ageas Portugal no Tratamento de Clientes

3.1 Princípios gerais

O Grupo Ageas Portugal coloca os Clientes no cerne das suas operações. O foco no Cliente é um elemento intrínseco da sua visão e valores corporativos, e o princípio do tratamento justo dos Clientes é transposto nos modelos e procedimentos operacionais.

O tratamento justo dos Clientes está alinhado com os princípios de sustentabilidade do Grupo Ageas.

Espera-se que todos os Colaboradores adiram a esta política e adequem os procedimentos operacionais em conformidade quando lidem com Clientes internos e externos, garantindo o respeito pelos princípios de tratamento justo e que todos recebam a formação apropriada para incorporar esses valores.

Espera-se também que os canais de distribuição utilizados pelas empresas de seguros e entidade gestora de fundos de pensões adiram a esta Política, sendo-lhes extensíveis os princípios, regras e procedimentos adotados no quadro do respetivo relacionamento com os Clientes.

Tratar os Clientes de forma justa significa que o Grupo Ageas Portugal tem como princípios:

- Tratar os Clientes de forma equitativa, diligente e transparente
- Dar resposta adequada às necessidades de informação e esclarecimento dos Clientes, atendendo ao respetivo perfil e à natureza e complexidade da situação
- Prevenir e gerir conflitos de interesses, designadamente no âmbito da gestão de reclamações
- Assegurar a gestão célere e eficiente dos processos relativos a Clientes, designadamente em matéria de gestão de sinistros ou pagamento de benefícios e de gestão de reclamações
- Fornecer produtos e serviços que atendam às necessidades dos Clientes
- Comunicar de forma atenciosa, direta e justa com Clientes
- Minimizar as reclamações dos Clientes e tratá-las sempre de forma justa e célere
- Garantir a implementação de um programa fiável de segurança da informação e proteção de dados
- Assegurar a confidencialidade da informação do Cliente
- Obter o respeito e confiança dos nossos Clientes, cumprindo as promessas
- Promover a qualificação adequada dos Colaboradores, em especial os que contactam diretamente com Clientes no sentido de assegurar a qualidade do atendimento, presencial e não presencial.

Os Clientes têm o direito de confiar que nas empresas do Grupo Ageas Portugal:

- Tratar os Clientes de forma justa é fundamental para a cultura corporativa.
- Os produtos e serviços são projetados para atender às suas necessidades.
- Recebem informações claras, completas e transparentes e o desempenho dos produtos e dos serviços estão de acordo com as suas expectativas.

- Não enfrentam dificuldades no pós-venda não razoáveis, nomeadamente para mudar o produto, mudar de segurador ou de entidade gestora, enviar uma participação de sinistro ou fazer uma reclamação.
- Os sinistros e as reclamações são tratados de forma célere e diligente, profissional e imparcial.
- Os conflitos de interesses são geridos e mitigados, nos termos dos procedimentos previstos na Política de Gestão de Reclamações e na Política de Conflitos de Interesses.

Estes elementos devem ser tidos em consideração em todas as fases do relacionamento comercial e o seu impacto será devidamente avaliado.

3.2 Princípios específicos e impactos no negócio

3.2.1 Pré-contratual

a) Desenvolvimento de Produto

- O Grupo Ageas Portugal procura soluções que atendam às necessidades do Cliente, com respeito pelos requisitos legais de rentabilidade.
- Os produtos são devidamente pensados, pesquisados e adequadamente orientados e a redação da documentação pré-contratual e contratual é clara e inequívoca e não existem exclusões ocultas ou desnecessárias.
- Existe um processo efetivo de aprovação de produto, no qual a área Jurídica e o Compliance têm a oportunidade de analisar e validar o produto.
- Os produtos são regularmente revistos para garantir que permanecem compatíveis com a presente política.
- As empresas do Grupo Ageas Portugal são claras e diretas com os Clientes no que respeita aos preços dos produtos e serviços.

b) Publicidade

- O Grupo Ageas Portugal fornece aos Clientes as informações necessárias para que os mesmos possam tomar decisões informadas; a publicidade e outros materiais de *marketing* contêm informações relevantes e fáceis de entender e não criam expectativas que não podem ser concretizadas; a informação principal é claramente identificável.
- A informação fornecida aos Clientes é clara, completa e transparente. A linguagem utilizada é simples e sem recurso a jargão. Os materiais publicitários das empresas do Grupo Ageas Portugal não são enganosos (por exemplo, não utilizam letras pequenas para informação relevante nem informação dissimulada ou subliminar).
- A informação publicitária é claramente identificada como tal.
- O Grupo Ageas Portugal não é influenciado pelas práticas de mercado se estas não estiverem alinhadas com os princípios desta Política.
- Os *sites* da *internet* são usados como canal de comunicação ou venda, sendo a informação acessível, clara e suficiente para atender às necessidades dos Clientes.
- A área Jurídica e o Compliance validam, antes da sua emissão, os novos materiais de *marketing* para efeitos de verificação dos requisitos legais e regulamentares decorrentes da *check-list* de publicidade - que deve acompanhar os respetivos pedidos de validação devidamente preenchida.
- As alterações ou atualizações desses materiais estão também sujeitas à referida validação caso tenham impacto no cumprimento daqueles requisitos.

3.2.2 Vendas

a) Aconselhamento – Dever de cuidado

- Quando as empresas do Grupo Ageas Portugal prestam aconselhamento aos Clientes este é sempre adequado e com base nas suas necessidades, requisitos, conhecimentos e experiência. O Cliente é ouvido, não é utilizada pressão indevida e as promessas devem ser cumpridas.
- Devem ser adequadamente cumpridos todos os deveres legais de informação e de esclarecimento e devem ser instituídos os mecanismos necessários para

assegurar que não são comercializados contratos de seguro, operações de capitalização ou soluções de reforma com características desajustadas face ao perfil e às necessidades dos respetivos Clientes, incluindo a definição de perfis padronizados para os quais determinado produto seja, em geral, considerado desadequado.

- Devem ser adequadamente cumpridos os deveres de informação e de esclarecimento que impendem sobre a entidade gestora de fundos de pensões e devem ser instituídos os mecanismos necessários para assegurar que a gestão dos fundos de pensões e a comercialização de adesões coletivas ou individuais são adequadas, consoante aplicável, ao perfil e às necessidades dos associados, contribuintes, participantes e beneficiários, incluindo a definição de perfis padronizados para os quais determinado produto, fundo ou adesão seja, em geral, considerado desadequado.
- O Cliente recebe todas as informações sobre o produto, nomeadamente a documentação pré-contratual e contratual legalmente exigida.
- O Grupo Ageas Portugal fornece formação regular a todos os Colaboradores envolvidos na distribuição e a distribuidores, e efetua supervisão adequada. Apenas os Colaboradores com a qualificação e formação exigida, de acordo com os requisitos legais, participam no processo de venda.
- O Grupo Ageas Portugal não faz vendas associadas aos Clientes sem o seu conhecimento.
- Os Clientes são informados sobre o que é e o que não é abrangido pelo produto.

b) Distribuição

- O Grupo Ageas Portugal seleciona apenas distribuidores e Colaboradores que demonstrem integridade e um tratamento justo dos Clientes.
- O Grupo Ageas Portugal não inicia nem mantém relacionamentos com indivíduos ou organizações envolvidas ou suspeitas de atividades ilegais ou não éticas, nos termos previstos nas Políticas Antifraude e de Prevenção do Branqueamento de Capitais e do Financiamento do Terrorismo.

3.2.3 Pós-Venda

a) Gestão de contratos

- O Grupo Ageas Portugal trata as informações relacionadas com os Clientes com um alto grau de confidencialidade. Segurança da informação e proteção de dados são preocupações fundamentais.
- O tratamento dos dados pessoais recolhidos junto dos clientes é efetuado em conformidade com os princípios relativos ao tratamento de dados pessoais e normas legais aplicáveis, e a política sobre a proteção de dados e a informação sobre os direitos dos titulares encontra-se disponível nos respetivos sítios da internet das entidades.
- O Grupo Ageas Portugal não impede que os Clientes mudem de produtos, de segurador ou de entidade gestora, desde que respeitados os requisitos legais. Os Clientes podem fazer cessar as suas apólices ou os seus produtos de pensões, de acordo com os requisitos legais e contratuais, o que o Grupo Ageas Portugal executará com diligência.
- A documentação dos produtos é revista regularmente e mantida atualizada.
- O Cliente terá sempre a oportunidade de entrar em contacto com a Ageas Portugal, nomeadamente, por correio eletrónico, por carta, por telefone, por canais digitais que em cada momento se encontrem disponíveis ou pessoalmente.

b) Gestão de sinistros

- Os Clientes devem ser bem informados sobre o processo de participação de sinistros, o qual deve ser explicado na documentação do produto e nos sítios na *Internet*.
- Os Colaboradores devem ter a formação necessária para lidar com os processos de gestão de sinistros e os pedidos dos Clientes em geral.
- O tratamento dos sinistros deve ser executado com empatia, de forma justa e transparente.
- Os pedidos de Clientes devem ser executados e satisfeitos os pagamentos devidos de acordo com os termos contratualmente devidos.

- A gestão dos processos de sinistros deve ser célere e eficiente, cumprindo os prazos e requisitos legais, sem atrasos desnecessários.

c) Gestão de reclamações

- Os Clientes podem apresentar reclamações através dos meios e canais previstos na Política de Gestão de Reclamações e divulgados nos sítios na *internet*;
- Os Clientes devem ser informados dos meios e canais para apresentar uma reclamação, incluindo a existência da função autónoma de gestão de reclamações.
- O Grupo Ageas Portugal assegura que os Colaboradores que têm contacto com os clientes, incluindo os que intervêm nos processos de gestão de reclamações, são idóneos e têm qualificação adequada, bem como têm formação para reconhecer e lidar com reclamações e sobre os processos de gestão de reclamações.
- Uma reclamação de um Cliente é sempre analisada detalhadamente e tratada de forma justa.
- É feita uma distinção entre uma decisão comercial para resolver uma reclamação específica e a correção de um erro sistemático. No caso de um erro sistemático, as causas serão examinadas e será proposta uma solução apropriada e justa.
- O Grupo Ageas Portugal tem implementada uma Política de Gestão de Reclamações bem como uma função de gestão de reclamações autónoma que assegura que as reclamações sejam analisadas de forma justa, identificando e mitigando possíveis conflitos de interesses, nos termos dos procedimentos nela previstos e na Política de Conflitos de Interesses
- A gestão dos processos de reclamações deve ser célere e eficiente, cumprindo os prazos e requisitos legais, sem atrasos desnecessários.

4. Avaliação e monitorização

As tendências das reclamações devem ser monitorizadas devendo, sempre que possível, ser introduzidas melhorias para reduzir as reclamações dos Clientes. Devem

ser identificados os problemas recorrentes ou sistemáticos e os possíveis riscos legais e operacionais, sendo os mesmos analisados e as suas causas corrigidas.

O Grupo Ageas Portugal possui processos eficazes de gestão e controlo de riscos para garantir que todos os Colaboradores tenham consciência e façam a gestão dos riscos em todos os níveis do negócio. A estratégia do Grupo Ageas Portugal evidencia o tratamento justo em todo o ciclo de vida do produto.

A gestão de topo é regularmente informada sobre o resultado das avaliações e monitorizações efetuadas nesta matéria.

5. Governance – Funções e responsabilidades, reporte interno e monitorização do cumprimento da Política

O Conselho de Administração de cada entidade que integra o Grupo Ageas Portugal é responsável por supervisionar o cumprimento da presente política.

O Conselho de Administração e a gestão de topo devem demonstrar um comprometimento visível e ativo na implementação desta Política, sendo todos os gestores do Grupo Ageas Portugal responsáveis por garantir o cumprimento da Política dentro da sua área de responsabilidade, esperando-se igualmente que demonstrem comprometimento visível e ativo com ela.

Exige-se ainda a todos os Colaboradores que demonstrem estes princípios nos seus comportamentos no âmbito do seu trabalho diário, mantendo sempre o foco no Cliente.

São assegurados mecanismos de reporte interno e monitorização no âmbito do sistema de gestão de riscos e controlo interno implementados e da função autónoma responsável pela conduta de mercado, nos termos das respetivas competências.

A verificação do cumprimento desta Política será realizada pelo Compliance.

Na monitorização do cumprimento da política serão considerados nomeadamente os seguintes mecanismos de reporte:

- a) relatórios mensais e relatório anual relativos à gestão de reclamações;
- b) relatórios do encarregado pela proteção de dados;
- c) relatórios de auditoria que incidam sobre questões relativas à política;
- d) relatórios do Compliance que incidam sobre questões relativas à política;
- e) relatórios de controlo interno;
- f) relatório para efeitos de supervisão comportamental.

6. Divulgação da Política

A presente Política é objeto de comunicação específica no Grupo Ageas Portugal e encontra-se permanentemente disponível e acessível na *intranet*.

Esta Política é também divulgada ao público através da respetiva disponibilização nos sítios na *internet* do Grupo Ageas Portugal, bem como, sempre que solicitado, através da entrega em suporte papel.

Esta Política é ainda divulgada aos canais de distribuição utilizados pelas empresas de seguros e entidade gestora de fundos de pensões, na medida em que lhe são extensíveis os princípios, regras e procedimentos adotados no quadro do respetivo relacionamento com os clientes.

7. Vigência

7.1 Periodicidade de Revisão

A presente Política deve ser revista periodicamente, no mínimo de 3 em 3 anos.

7.2 Entrada em Vigor

Esta Política entra em vigor, após aprovação, na data da sua divulgação e publicação na *intranet* do Grupo Ageas Portugal.

8. Norma Revogatória

A presente Política substitui e revoga a PO-60-2021 - Política de Tratamento de Clientes (Versão 2).

TREATING CUSTOMERS FAIRLY POLICY

Version	3
Date of entry into force	12 2023
Reference	PO-116-2023

Public



ageas seguros ageas. pensões  medis OCIDENTAL SEGURC-DIRECTO

Internal Rule Classification

Policy	Regulation	Procedure
X		

Preencher com X.

Ownership and Participation

Ownership		Participants	
Department	Autors	Department	Autors
Compliance			

Registration of the Validation Process

Validation Authority	Status	Version	Date
Legal Department	Validated	V3	09-11-2023
Compliance Office	Validated	V3	26-09-2023
Executive Committee	Approved	V3	18-12-2023

Version Inventory

Número de versão	Data da versão	Requisitante da alteração	Descrição da alteração
V2	31-12-2020	Compliance	Revision and adaptation to the requirements of Law 27/2020, of July 23 (constitution and operation of pension funds and pension fund management entities)
V3		Compliance	- Review to adapt to the requirements of ASF Regulatory Standard No. 7/2022-R, of June 7 (Market Conduct and Complaint Handling); - Revision to comply with the Ageas Group Policy (v. 2.2)

Index

1. Object and Scope	19
2. Introduction and objectives	20
3. General Framework	21
4. Measuring and Monitoring	26
5. Policy Governance – Roles and Responsibilities	26
6. Disclosure of the policy	27
7. Validity	28
8. Revocation Rule	28

1. Object and Scope

1.1 Object

This document establishes the Ageas Portugal Group Treating Customers Fairly Policy (TCF), complying with the legal obligation of having a TCF Policy for Policy holders, beneficiaries and injured third parties, according to the legal requirements of article 154 of the Law nº 147/2015, of September 9, and of articles 4 and 5 of the Regulatory Norm 7/2022-R, of June 7, from Portuguese Insurance and Pension Funds Supervisory Authority as well as a Policy for the treatment of associates, contributors, participants and beneficiaries of pension funds, in accordance with the requirements of article 147 of Law 27/2020, of July 23. It also complies with the principles of the Ageas Group Treating Customers Fairly Policy.

1.2 Scope

This policy is applicable to the following entities:

- Ageas – Sociedade Gestora de Fundos de Pensões, S.A.
 - Ageas Portugal, Companhia de Seguros de Vida S.A;
 - Ageas Portugal, Companhia de Seguros S.A;
 - Médis – Companhia Portuguesa de Seguros de Saúde, S.A. e
 - Ocidental – Companhia Portuguesa de Seguros de Vida, S.A.;
- (together referred as Ageas Portugal Group).

It also applies to any other entity that integrates or will integrate the Ageas Portugal Group, under the terms approved by the respective board.

This Policy considers all the distribution channels of the Ageas Portugal Group, so that whenever part of the commercial process is carried out by independent third parties, this Policy is also applicable to them and the Ageas Portugal Group will make every effort to provide information and training for these intermediaries, in order to help them

comply with the basic principles established in this Policy and to act in the best interest of Customers.

This policy is published in Portuguese and English. In case of discrepancy between these versions, the Portuguese version shall prevail.

2. Introduction and objectives

Ageas Portugal Group is committed to ensuring that its policyholders, beneficiaries or injured third parties, as well as associates, taxpayers, participants, and beneficiaries of pension funds are treated fairly, in an honest, professional and fair way that attends to their interests.

Treating Customers Fairly (TCF) is central to the Ageas Portugal Group corporate culture and means:

- The firm has a clear vision which supports the fair treatment of Customers
- Fair treatment of Customers is central to the behavior and values of all staff
- Staff are fully competent and receive appropriate training and development when required
- Decision making at all levels reflects the fair treatment of Customers
- Controls are in place that monitor and provide assurance that Customers are being treated fairly
- The companies of the Ageas Group aim to present products that offer value to the Customer and to that extent the fair treatment of the customer is taken into account throughout the product design and approval process, including marketing and *pricing*.

The purpose of this Policy is to set out the framework in relation to Treating Customers Fairly. It serves as a set of minimum standards to ensure fair outcomes for Customers. All other existing customer related policies should be read in line with the TCF principles provided by this Policy.

3. General Framework

3.1 General Principles

Treating Customers Fairly (TCF) means that Ageas Portugal Group place Customers at the heart of our operations. Focus on the customer is an intrinsic element of our corporate vision and values, and the principle of Treating Customers Fairly is built into our operating models and procedures.

The fair treatment of Customers is in line with the sustainability principles of the Ageas Group.

All employees are expected to adhere to these operating policies and procedures in their dealings with internal and external Customers, to ensure the delivery of the required TCF outcomes, and will receive training as appropriate in order to embed these values.

It is also expected that the distribution channels used by insurance companies and pension fund management entities will adhere to this Policy, and the principles, rules and procedures adopted within the framework of their relationship with Customers will be extended to them.

Treating Customers fairly means that the Ageas Portugal Group adopts the following principles:

- Treating Clients in an equitable, diligent, and transparent way
- Attend information needs of the Clients considering their profile, nature and complexity of the situation
- Prevent and manage conflicts of interests, namely in Complaints management
- Ensure the swift and efficient management of processes related to Clients, namely in terms of claims management or payment of benefits and claims management
- Providing product and service solutions that meet identified Customers' needs
- Caring, straightforward and fair communication with Customers
- Minimizing customer complaints and, at all times, treat complaints fairly and where there is cause for complaints, deal with these in a timely manner
- A trustful Information Security and Data Protection program

- Confidentiality of customer information
- Respect for, and trust of, our customers; doing what we say we will do.
- Promote the appropriate qualification of employees, especially those who directly contact Customers in order to ensure the quality of service, in person and not in person.

Customers have the right to be confident that they are dealing with firms were

- TCF is central to the corporate culture,
- Products and services are designed to meet their needs,
- They are provided with clear, complete, and transparent information and sound advice. Product performance and service is of an acceptable standard as they have been led to expect,
- They do not face unreasonable post-sales barriers to change product, switch provider, submit a claim or make a complaint, and
- They can expect that a claim or a complaint is dealt with professionally and impartially.
- Conflicts of interest are managed and mitigated in accordance with the procedures set out in the Complaints Management Policy and the Conflicts of Interest Policy.

These elements will be taken into account at each stage of the business relationship. We will measure their business impact.

3.2 Specific impacts on business

3.2.1 Pre-sales

a. Product Development

- Ageas Portugal Group strives for solutions that meet identified customer's needs with respect of the legal profitability requirements.
- Products are well considered, researched, and appropriately targeted.
- The wording is clear and unambiguous; there are no hidden or unnecessarily exclusions.

- There is an effective product approval process, and the Legal and Compliance functions have the opportunity to give their sign-off as part of the process.
- Products are regularly reviewed to ensure they remain TCF compliant.
- We are clear and straightforward with our customers in terms of the prices of our products and services.

b. Advertising

- Ageas Portugal Group provides Customers with the information they need to make an informed decision. Advertising and other marketing materials contain information that is relevant and easy to understand, and do not create expectations that cannot be justified. Key information is clearly identifiable.
- Information provided to Customers is clear, complete, and transparent. We use “plain language”, no jargon. Our advertising material will not be misleading (e.g., no “material information within the small print”, no “hidden surprises”). Advertising information is clearly identified as such.
- We are not influenced by market practices if these do not align with our TCF principles.
- Where the Internet website of the company is used as a customer communication or sales channel, information is accessible, clear, and sufficient to meet the needs of Customers.
- The Legal and Compliance functions have the opportunity to review and validate, before their issuance, the new *marketing* materials for the purpose of verifying the legal and regulatory requirements arising from *the advertising checklist* - which must accompany the respective validation requests duly completed.
- Changes or updates to these materials are also subject to such validation if they impact compliance with those requirements.

3.2.2. Sales

a. Advice – Duty of Care

- Advice given to Customers is always suitable and based on the needs, requirements, knowledge and experience of the customer. We listen to the

customer and do not put undue pressure on him/her. We do what we say / communicate. All legal duties of information and clarification must be properly fulfilled and the necessary mechanisms must be put in place to ensure that insurance contracts, capitalization operations or retirement solutions with characteristics that are out of line with the profile of the respective Clients are not commercialized. Ageas Portugal complies with the information and clarification duties imposed on the management entity and has the necessary mechanisms to ensure that the management of pension funds and the marketing of individual subscriptions to open pension funds are appropriate, as applicable, to the Customers profile and needs, including the definition of standardized profiles for which a particular product is generally considered unsuitable. The Client receives all information about the product, namely the legally required pre-contractual and contractual documentation.

- Ageas Portugal provides regular training and education to our sales force and back-office staff and foresee appropriate supervision. Only properly trained staff (authorized in accordance with legal requirements) are employed in sales.
- Ageas Portugal will not sell add-on products to Customers without their knowledge ('bundling').
- Customers are informed about what is and what is not covered by the product.

b. Distribution

- Ageas Portugal Group selects only distributors and employees who show integrity and a fair treatment of Customers.
- Ageas Portugal Group will not enter into or continue with relationships with individuals or organizations engaged in or suspected of illegal or unethical activities. We pursue an active anti-fraud and anti-money laundering policy.

3.2.3 Post Sales

a. Contract Management

- Ageas Portugal Group treats information relating to our customers with a high degree of confidentiality, observes the laws and regulations in relation to the

protection of privacy, both in letter and in spirit. Information Security and Data Protection are key.

- The processing of personal data collected from customers is carried out in accordance with the principles relating to the processing of personal data and applicable legal regulations, and the data protection policy and information on the rights of data subjects is available on the respective websites of the entities.
- Wherever possible we do not prevent Customers from changing products or providers. Customers may cancel their policy, in accordance with the legal and contractual requirements, and we will diligently execute such cancellation and (where required) the transfer of his/her policy and data towards a new provider.
- Product literature is reviewed regularly and kept up to date.
- The customer always has the opportunity to make personal contact with us and can contact us by e.g., e-mail, letter, or telephone, through digital channels that are available at the time or in person.

b. Claims Handling

- Customers are well-informed of the process for submitting claims e.g., the process is explained in product literature and on the Internet websites.
- Staff are fully trained to deal with Customers' claims.
- Claims handling is completed with empathy and fairness. Customer claims are executed and paid in line with the policy terms.
- Customers have their claims settled promptly, complying with all legal requirements, without any unnecessary delays.

c. Complaints Management

- Customers can submit a complaint via the appropriate channel available in the normal course of business (e.g., internet websites, letter or telephone); they know where to address their complaint to, they are clear about the arrangements for handling complaints, including, where appropriate, the existence of a complaints function and an escalation process (without prejudice to the right to take legal proceedings). Customer-facing staff are trained to recognize and to deal with customer complaints or are aware of processes for dealing with complaints.

- A Customer complaint is always thoroughly investigated, is dealt with fairly and is answered promptly.
- A distinction is made between a commercial decision to settle a specific complaint and the correction of a systematic error. In the case of a systemic error the causes will be examined, and an appropriate and fair solution will be proposed.
- A Complaints Management Policy is put in place and a Complaints management function enables complaints to be investigated fairly; possible conflicts of interest are identified and mitigated.

4. Measuring and Monitoring

Complaint trends are monitored, and improvements made to reduce similar customer complaints where possible; recurring or systemic problems, potential legal and operational risks are identified, analyzed and root causes corrected.

Ageas Portugal Group has in place effective risk management and control processes to ensure all staff have awareness of and manage risks at every level in the business.

Ageas Portugal Group strategy evidence fairness across the delivery of the product lifecycle. Senior Management is regularly informed about the outcome of the subsequent assessments.

5. Policy Governance – Roles and Responsibilities

The Board of Directors of each entity that is part of the Ageas Portugal Group is responsible for overseeing TCF compliance.

The Board of Directors and top management should demonstrate visible and active commitment to the implementation of this Policy and all managers are responsible for ensuring compliance with this Policy within their area of accountability and are expected to demonstrate visible and active commitment to it.

Employees are also required to demonstrate TCF behaviors in their day-to-day, customer centered, work.

Internal reporting and monitoring mechanisms are ensured within the implemented risk management and internal control system and the autonomous function responsible for market conduct, in accordance with their respective competences.

Monitoring of adherence to the TCF Policy will be undertaken by the respective Compliance function.

On the monitoring of this policy are namely considered the following:

- Regular reports of the Complaints management
- Reports of the Data Protection Officer
- Audit reports
- Compliance reports
- Internal control reports

6. Disclosure of the policy

This policy must be communicated to all employees and must be available on intranet. This policy should also be available to the public on the internet site of the Ageas Portugal Group and, if requested, be delivered on paper.

This Policy is also disclosed to the distribution channels used by insurance companies and pension fund management entities, to the extent that the principles, rules and procedures adopted within the scope of their relationship with customers are extended to it.

7. Validity

7.1 Periodical Revision

This policy should be reviewed at least every 3 years.

7.2 Date of entry into force

This policy enters into force after approval on the date of its communication on the intranet of the Ageas Portugal Group.

8. Revocation Rule

This policy revokes the PO-60-2021 - Treating Customers Policy V2.