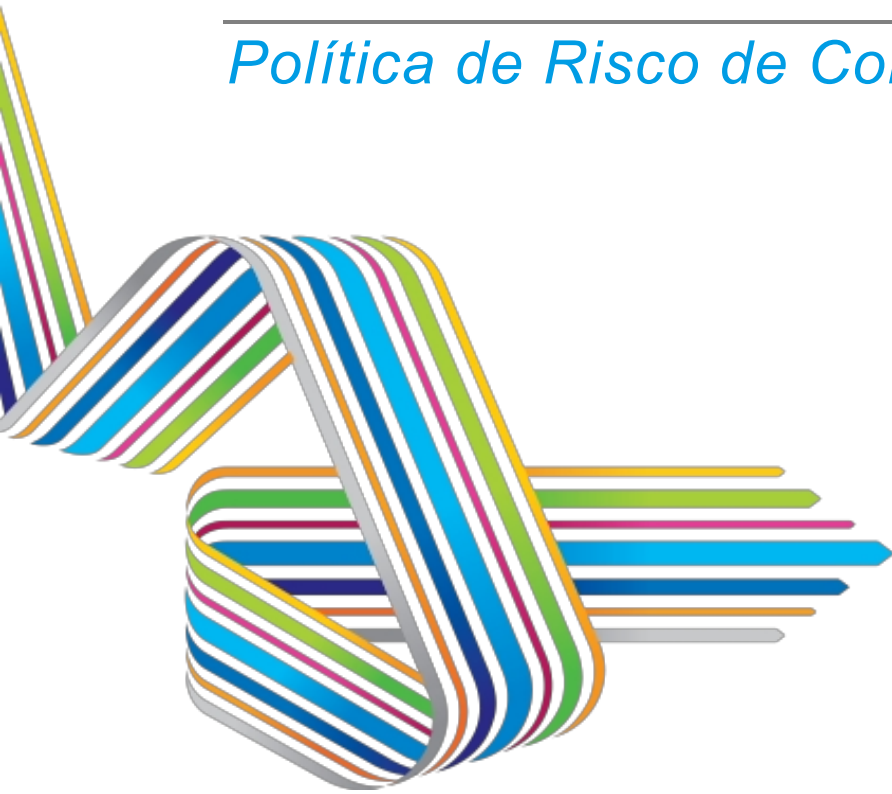




# Tokio Marine HCC International

---

## *Política de Risco de Conduta*



Versão: 5.1

Data: Abril de 2026

## 1. Índice

<b>1. Índice.....</b>	<b>2</b>
<b>2. Controlo de documentos .....</b>	<b>3</b>
2.1. Histórico de revisões.....	3
2.2. Lista de revisão.....	3
2.3. Lista de aprovações.....	3
<b>3. Definições-chave.....</b>	<b>4</b>
<b>4. Introdução .....</b>	<b>4</b>
4.1. Objetivo.....	4
4.2. Âmbito e aplicação.....	5
4.3. Responsabilidade e revisão.....	5
<b>5. Apetite pelo risco.....</b>	<b>5</b>
<b>6. Enquadramento jurídico e regulamentar .....</b>	<b>5</b>
<b>7. Clientes em situação de vulnerabilidade.....</b>	<b>6</b>
<b>8. Governança .....</b>	<b>6</b>
8.1. Conselhos de administração .....	6
8.2. Comissão de Conformidade (CC) – Reino Unido.....	7
8.3. Comissão de Risco e Capital (RCC) – Reino Unido .....	7
8.4. Comité de Risco, Capital e Conformidade (RCCC) – TME .....	7
8.5. Comité de Gestão e Distribuição de Produtos (PGDC).....	7
<b>9. Funções e Responsabilidades.....</b>	<b>7</b>
<b>10. Estrutura .....</b>	<b>8</b>
10.1. VisRisk.....	8
10.2. Avaliação de riscos .....	9
10.3. Análise de resultados.....	9
10.4. Tolerâncias da Informação de Gestão (MI).....	10
10.5. Realizar revisões de formulação de conduta / Defensor do Cliente .....	10
<b>11. Monitorização contínua .....</b>	<b>11</b>
<b>12. Controlos de autoridades delegadas .....</b>	<b>11</b>
<b>13. Formação e sensibilização.....</b>	<b>12</b>

## 2. Controlo de documentos

### 2.1. Histórico de revisões

Versão	Descrição / Motivo da alteração	Nome	Data
0.1- 4.2	Várias versões anteriores	Várias	Agosto de 2023
5.1	Rascunho inicial – novo documento criado (sem alterações rastreadas) devido ao número de atualizações. Isto reflete a estrutura de controlo atualizada, incluindo VisRisk	Sam Guggiari-Peel	26/01/05

### 2.2. Lista de revisão

Versão	Nome	Função	Data
5.1	Sam Guggiari-Peel	Diretor de Risco de Conduta	26/03/02
5.1	David Feldman	Diretor de Conformidade Internacional	07/03/2026
5.1	Sandy Mavrommati	Diretor de Assuntos Jurídicos e Conformidade - TME	13/02/2026
0,1			
0,1			

### 2.3. Lista de aprovações

Versão	Nome	Data
5.1	PGDC	16/04/2026

### 3. Definições-chave

Termo	Descrição / Definição
Fabricante	Uma empresa que cria, desenvolve, concebe, emite, gere, opera, executa ou subscreve um produto.
Distribuidor	Uma empresa, seja ela uma seguradora ou um intermediário, que aconselha, propõe, vende, organiza ou auxilia na administração contratos de seguro.
Co-fabricante	Uma empresa que, em conjunto com uma ou mais partes, partilha responsabilidade pela conceção, aprovação e emissão de um produto de seguro ao abrigo das regras de governação do produto.
Autoridade de vinculação	Um acordo de delegação ao abrigo do qual um intermediário é autorizado por uma seguradora a subscrever e celebrar contratos de seguro em nome da seguradora.
Titular da cobertura / Gestor geral (MGA)	Uma entidade terceira autorizada, através de um Acordo de Autoridade de Vinculação, a celebrar contratos de seguro e/ou desempenhar outras funções em nome das seguradoras, incluindo o tratamento de sinistros e reclamações.
Administrador de Sinistros (DCA)	Entidades nomeadas para tratar de sinistros e, quando permitido, de reclamações relacionadas com sinistros em nome de uma seguradora. São comumente referidas como Administradores Externos (TPAs).

### 4. Introdução

#### 4.1. Objetivo

A visão global da TMHCC International (TMHCCI) é «ser uma boa empresa», com um valor fundamental de «agir com integridade em benefício dos nossos clientes, parceiros de negócio e da sociedade».

O tratamento justo dos clientes tem sido, desde há muito, parte integrante da cultura e do modelo de negócio da TMHCCI, e estes princípios não se alteraram. O que evoluiu foi a forma como os concretizamos, comprovamos e monitorizamos, em consonância com a evolução regulamentar e com a escala e complexidade do nosso negócio.

O objetivo deste documento é delinear a abordagem adotada pela TMHCCI para gerir o Risco de Conduta e documentar como garantimos bons resultados para os clientes ao longo do ciclo de vida dos produtos de seguros.

O Risco de Conduta é definido *como o risco de que «as ações ou decisões de uma empresa resultem em resultados insatisfatórios para os clientes, o que pode conduzir a violações regulamentares»*.

Na gestão do Risco de Conduta, a TMHCCI reconhece que os resultados insatisfatórios podem decorrer de uma série de fatores, incluindo:

- **fatores comportamentais**, tais como cultura, incentivos ou conflitos de interesses;
- **fatores estruturais**, tais como a conceção do produto, os acordos de distribuição ou a assimetria de informação; e

- **fatores ambientais**, tais como mudanças económicas, regulamentares ou tecnológicas.

A abordagem da TMHCCI ao Risco de Conduta centra-se, portanto, não só na identificação e mitigação de riscos, mas também na monitorização dos resultados para os clientes, a fim de garantir que o tratamento justo é efetivamente prestado na prática.

A presente Política documenta os principais controlos aplicados para gerir este risco. Os detalhes dos controlos individuais podem ser consultados nos documentos de procedimentos e orientações subjacentes.

#### 4.2. Âmbito e Aplicação

Esta Política é aplicável ao grupo de empresas conhecido como «TMHCC International» (TMHCCI).

Isto inclui a HCC International Insurance Company plc (HCCII) e a Tokio Marine Europe S.A. (TME), incluindo as suas sucursais regionais e no estrangeiro; a HCC Underwriting Agency Ltd (HCCUA), incluindo o HCC Syndicate 4141 e as suas empresas de serviços associadas; a Houston Casualty Company - London Branch (HCL) e outras partes do grupo de empresas conhecido como TMHCCI, que apoiam as nossas atividades de seguros.

#### 4.3. Responsabilidade e Revisão

O Diretor de Conformidade Internacional, juntamente com o Diretor Jurídico e de Conformidade da TME, é responsável por esta Política e assegura que a mesma seja revista anualmente. Têm autoridade para reafirmar a adequação e a validade contínua da Política, caso a revisão identifique que não são necessárias alterações. No entanto, se a revisão concluir que são necessárias alterações, o Comité de Governação e Distribuição de Produtos (PGDC) da TMHCCI será convidado a analisar uma versão devidamente alterada da Política e, caso considere as alterações satisfatórias, a aprová-la em nome dos Conselhos de Administração da TMHCCI.

### 5. Apetite de Risco

A Declaração de Apetite de Risco abrangente da TMHCCI, tal como definida pelo Conselho de Administração, é: «A *TMHCC International* tem um apetite muito limitado por resultados insatisfatórios para os clientes, ao longo de todo o ciclo de vida do produto.»

Isto inclui o compromisso de garantir que os produtos proporcionam um valor justo aos clientes, tendo em conta os benefícios oferecidos, o preço pago e os acordos de distribuição globais. A TMHCCI não tolera resultados injustos sistémicos decorrentes da conceção, fixação de preços, distribuição ou prestação de serviços dos produtos.

### 6. Enquadramento jurídico e regulamentar

O Quadro de Risco de Conduta da TMHCCI foi concebido para garantir a conformidade com todos os regulamentos aplicáveis. É dada especial atenção aos regulamentos da FCA e europeus, tais como o Dever para com o Consumidor, a Diretiva relativa à Distribuição de Seguros (IDD), incluindo as regras de Supervisão e Governação de Produtos (POG).

Deve notar-se que muitas partes do Quadro fazem referência aos quatro Resultados do Dever para com o Consumidor da FCA – Conceção do Produto, Compreensão do Cliente, Serviço e Preço e Valor. Estes são os princípios de conduta fundamentais da TMHCCI, que são utilizados como referência interna de qualidade, uma vez que acreditamos que nos ajudam a garantir que todos os clientes obtêm bons resultados e também proporcionam um quadro sólido para comprovar a conformidade perante as entidades reguladoras europeias.

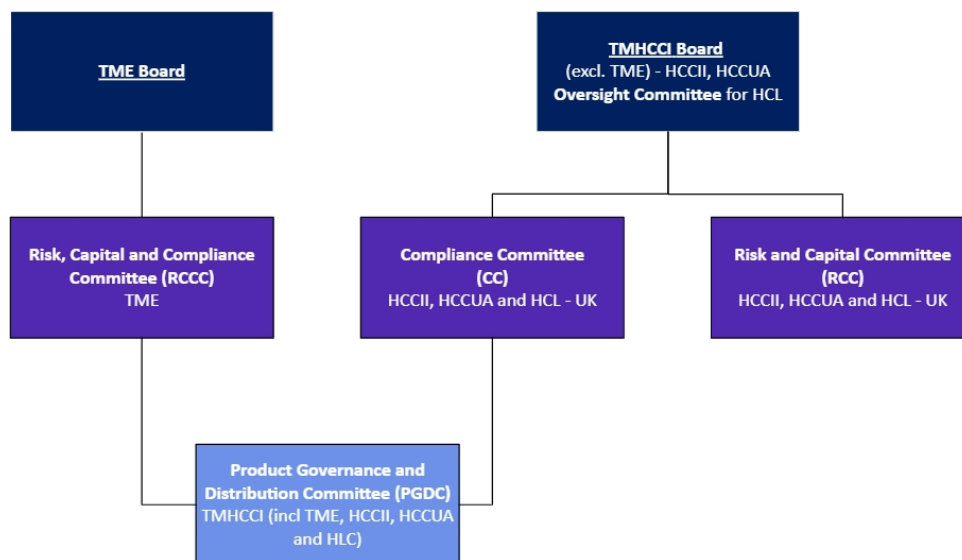
## 7. Clientes em situação de vulnerabilidade

A TMHCCI reconhece que alguns clientes podem estar em situação de vulnerabilidade devido às suas circunstâncias pessoais, seja de forma temporária ou permanente.

Embora grande parte da atividade da TMHCCI seja de natureza grossista, estamos cientes de que a vulnerabilidade pode surgir em determinadas interações com os clientes e contextos de produtos. Estamos empenhados em garantir que os clientes em situações de vulnerabilidade sejam tratados de forma justa, com dignidade e respeito, e que sejam tomadas medidas razoáveis para dar resposta às suas necessidades e alcançar resultados adequados.

A abordagem detalhada da TMHCCI para identificar e apoiar esses clientes está definida na **Política de Clientes Vulneráveis**, que deve ser lida em conjunto com a presente Política.

## 8. Governança



### 8.1. Conselhos

Os **Conselhos de Administração da TMHCCI e da TME** têm, cada um, a responsabilidade geral de garantir bons resultados para os clientes nas suas respetivas entidades. Estabelecem a apetência de risco relevante e supervisionam a gestão eficaz do Risco de Conduta.

- O Conselho de Administração da TMHCCI recebe a escalada de questões de Risco de Conduta do Comité de Conformidade e analisa o Risco de Conduta no contexto mais amplo do risco através do Comité de Risco e Capital (RCC).
- O Conselho de Administração da TME recebe o encaminhamento de questões relacionadas com o Risco de Conduta do Comité de Risco, Capital e Conformidade da TME (RCCC).

### 8.2. Comité de Conformidade (CC) – Reino Unido

Um subcomité do Conselho de Administração da TMHCCI, responsável por supervisionar o cumprimento das obrigações regulamentares e legislativas aplicáveis às entidades do Reino Unido, incluindo as relacionadas com o Risco de Conduta e o Dever para com o Consumidor.

### 8.3. Comité de Risco e Capital (RCC) – Reino Unido

Um subcomité do Conselho de Administração da TMHCCI, responsável pela supervisão do perfil de risco global e da posição de capital das entidades do Reino Unido e que analisa o Risco de Conduta como parte do panorama de risco global da empresa.

### 8.4. Comité de Risco, Capital e Conformidade (RCCC) – TME

Uma subcomissão do Conselho de Administração da TME, responsável por garantir que todos os riscos são geridos de forma eficaz, incluindo o risco de conduta.

### 8.5. Comité de Governação e Distribuição de Produtos (PGDC)

O principal comité responsável pela governação e distribuição de produtos, que opera em toda a TMHCCI (incluindo a TME, a HCCII, a HCCUA e a HCL).

Este comité deve aprovar todos os novos produtos de alto risco e alterações materiais a esses produtos.

Além disso, exerce uma supervisão contínua dos produtos e recebe informações de gestão (MI) trimestrais que abrangem a exposição global, os resultados dos clientes e a eficácia dos controlos.

## 9. Funções e Responsabilidades

Todos os colaboradores desempenham um papel na garantia de que os produtos proporcionam bons resultados para os clientes.

Função	Descrição
Primeira Linha de Defesa (Atividades operacionais)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• «Responsáveis pelos produtos», com responsabilidade direta pelo design e fabrico dos produtos</li> <li>• Estes são tipicamente subscritores da linha de negócio relevante.</li> </ul>
Em segundo lugar Linha de Defesa (Conformidade/Risco)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• «Revisores de Produtos», que realizam revisões e questionamentos</li> <li>• Aconselhar e apoiar a empresa</li> <li>• Realizar monitorização contínua e assumir a responsabilidade pela estrutura</li> <li>• Membros da equipa de Risco de Conduta, que foram designados para linhas de negócio específicas.</li> </ul>

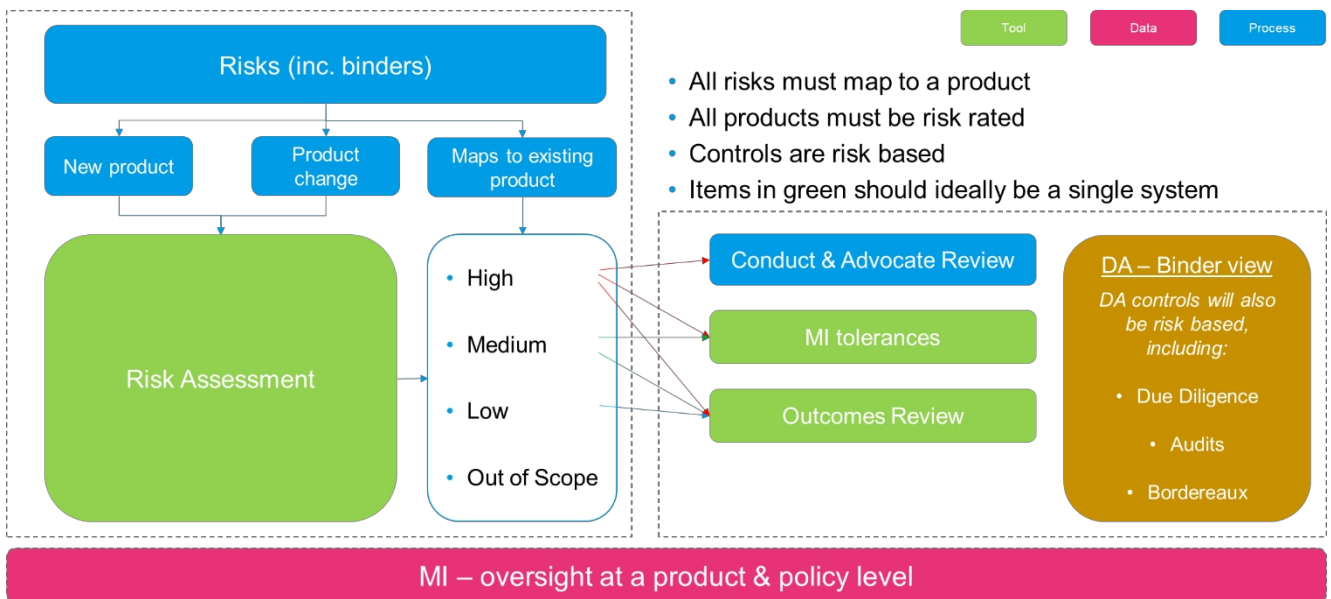
Função	Descrição
Terceira Linha de Defesa (Auditoria Interna) ou Auditores Externos	<ul style="list-style-type: none"> <li>Garantir que a estrutura de controlos continua a ser adequada ao seu objetivo e eficaz.</li> <li>Considerar os resultados para os clientes de forma mais abrangente em todas as revisões de auditoria realizadas</li> </ul>

Existe [um procedimento](#) de escalamento, que pode ser acionado quando os controlos de Risco de Conduta identificarem potenciais resultados insatisfatórios para o cliente, violações das tolerâncias acordadas, preocupações dos distribuidores ou incumprimento dos processos exigidos, sendo os assuntos escalados para a PGDC e, quando apropriado, para a liderança sénior para supervisão e correção.

## 10. Estrutura

A TMHCCI estabeleceu uma Estrutura de Risco de Conduta baseada no risco, concebida para garantir que são aplicados controlos proporcionados e eficazes aos produtos e acordos de distribuição que apresentam o maior risco de resultados insatisfatórios para os clientes.

O diagrama seguinte apresenta uma visão geral da estrutura e do fluxo de trabalho para a governança de produtos. Cada componente é explicado em mais pormenor abaixo.



### 10.1. VisRisk

No centro da estrutura está a governança dos «Produtos», que é gerida através da ferramenta VisRisk. O VisRisk é a ferramenta dedicada de governança e gestão de riscos da TMHCCI, concebida especificamente para supervisionar o risco de conduta ao nível do produto. Trata-se de uma ferramenta baseada em fluxos de trabalho, que garante que as etapas de governança são aplicadas de forma consistente em toda a organização.

Entre as principais vantagens da ferramenta, destacam-se:

- Funções definidas dos utilizadores – proprietários, revisores e aprovações de governança
- Registo de auditoria – rastreio detalhado de todas as atualizações e alterações

- Acompanhamento de ações – que pode ser utilizado dentro e fora do ciclo de revisão
- Recolha e partilha de informações de terceiros num ambiente centralizado de troca de dados.

Embora o VisRisk apoie os proprietários de produtos, revisores e comités de governança, garantindo que as avaliações, revisões e aprovações necessárias sejam concluídas de forma consistente e controlada, o seu objetivo é apoiar, e não substituir, o julgamento empresarial ou a responsabilização.

**Requisito de conformidade: todas as políticas e riscos subscritos pela TMHCCI devem estar alinhados com um produto gerido no âmbito da estrutura do VisRisk, para garantir o alinhamento regulamentar e interno total.**

## 10.2. Avaliação de Risco

A Avaliação de Risco é o passo fundamental na Estrutura de Risco de Conduta e é utilizada para identificar, avaliar e categorizar o nível de risco de conduta associado a cada produto.

É da responsabilidade dos subscritores garantir que todos os riscos/apólices se alinhem a uma categoria de produto.

- Na maioria dos casos, já existirá um produto.
- Em alguns casos, poderá ser necessário alterar um produto.
- Em alguns casos, será necessário criar um novo produto.

Quando for necessário um novo produto ou uma alteração significativa, deve ser seguido o [procedimento de Novos Produtos/Alterações Significativas](#). Se isto resultar num produto de alto risco, é necessária a aprovação da PGDC.

Todos os produtos devem ter uma classificação de risco. Esta é determinada por uma matriz de classificação de risco, que se baseia numa série de fatores abrangendo os quatro Resultados para o Cliente. Esta matriz de classificação pode requerer calibração para garantir que reflete a apetência pelo risco da empresa e nos permite focar e priorizar os nossos controlos de forma eficaz.

Esta Avaliação de Risco é concluída pelo «responsável» designado da empresa, mas é revista e questionada pela equipa de Risco de Conduta.

A Classificação de Risco do Produto determina então quais os controlos a aplicar. Alguns produtos podem estar fora do âmbito de aplicação do ponto de vista do risco de conduta (por exemplo, riscos de grande dimensão, produtos personalizados), caso em que não são aplicados controlos adicionais. Se estiverem dentro do âmbito de aplicação, serão classificados como de risco baixo, médio ou elevado. Serão então aplicados os seguintes controlos, dependendo do nível de risco.

## 10.3. Revisão dos Resultados

Após a conclusão da Avaliação de Risco, é realizada uma Revisão de Resultados para todos os produtos abrangidos (risco baixo, médio e elevado) para comprovar se o produto está a proporcionar, e se se espera que continue a proporcionar, bons resultados para o cliente.

Trata-se de um conjunto de perguntas dinâmico (dependendo das respostas da Avaliação de Risco do Produto), que abrange cada um dos quatro resultados do Dever para com o Consumidor. Estas detalham vários aspetos do

produto e concluem com uma declaração para cada «Resultado», explicando por que razão a empresa está confiante de que proporciona bons resultados aos clientes.

Cada «Análise de Resultados» deve ser revista pela equipa de Risco de Conduta, que poderá contestar quando necessário e só aprovará o produto quando houver documentação suficiente e explicação adequada.

Deve notar-se que a Análise de Resultados é concluída em duas fases distintas.

- A primeira fase abrange os resultados relativos à Conceção do Produto, Compreensão do Cliente e Serviço. Estes resultados são avaliados inicialmente, uma vez que se centram nas características inerentes ao produto, no mercado-alvo, na estratégia de distribuição e na informação fornecida aos clientes.
- O resultado relativo ao Preço e Valor é concluído numa segunda fase, assim que forem obtidas informações suficientes junto dos distribuidores e de outras partes terceiras relevantes. Isto reflete o facto de que uma avaliação significativa do valor não pode ser concluída até que toda a cadeia de distribuição, incluindo remunerações, taxas, comissões, complementos e quaisquer acordos de financiamento de prémios, seja compreendida.

Para apoiar isto, a TMHCCI no Reino Unido participa no processo de Intercâmbio de Informações sobre o Valor do Produto (PVIE), através do qual são partilhadas com os distribuidores informações relevantes sobre o produto e os resultados, e são recolhidos dados junto destes sobre os custos de distribuição e os encargos cobrados aos clientes. Estas informações são então analisadas e incorporadas na avaliação de Preço e Valor para garantir que o produto, no seu conjunto, oferece um valor justo aos clientes.

Uma Análise de Resultados só é considerada concluída quando todos os quatro resultados, incluindo Preço e Valor, tiverem sido avaliados, revistos e aprovados pela equipa de Risco de Conduta.

#### **10.4. Tolerâncias de Informação de Gestão (MI)**

Para produtos de risco médio e elevado, as tolerâncias de MI são definidas como parte da Revisão de Resultados e registadas no VisRisk. Efetivamente, o conjunto de perguntas da Revisão de Resultados é alargado para incluir uma série de métricas abrangendo os quatro resultados do Dever para com o Consumidor. Em cada caso, o responsável deve fornecer um valor do ano anterior e uma estimativa para o ano seguinte.

A estimativa para o ano seguinte é revista/questionada pela equipa de Risco de Conduta. Uma vez acordadas, estas são então utilizadas como referências, com monitorização contínua para garantir que os produtos estão a ter o desempenho esperado. Desvios significativos são revistos pela equipa de Risco de Conduta para garantir que não indicam resultados insatisfatórios para o cliente.

#### **10.5. Revisões da Redação de Conduta / Defensor do Cliente**

Para produtos de alto risco, são realizadas revisões independentes adicionais para proporcionar uma garantia reforçada de que a documentação destinada ao cliente é clara, justa e não enganosa. Também pode ser aplicada a produtos de risco médio, numa base caso a caso.

- Revisões da redação das apólices – trata-se de avaliações técnicas para garantir que a redação das apólices e outros documentos associados relacionados com o cliente, tais como IPIDs e

Anexos das Apólices, cumprem os requisitos regulamentares/legais estabelecidos em relação às informações do cliente, incluindo reclamações

- Revisões do Defensor do Cliente – são revisões dos termos das apólices e de outros materiais associados destinados ao cliente, realizadas por funcionários que não têm funções ou experiência em subscrição ou sinistros. Atuam como representantes do mercado-alvo e fornecem feedback sobre se os materiais são claros, justos e não induzem em erro.

O processo e os detalhes destas revisões e dos documentos associados estão descritos no [procedimento](#) «Conduct Wording and Customer Advocate Review».

As revisões podem resultar em ações – opcionais ou obrigatórias. As ações obrigatórias são acompanhadas para garantir que são concluídas. Quando necessário, podem ser aplicadas considerações subjetivas.

Estas revisões são realizadas, no mínimo, de três em três anos.

## 11. Monitorização contínua

Para além das revisões regulares de resultados, é também fundamental monitorizar o desempenho do produto de forma contínua, utilizando informação qualitativa e quantitativa.

Os dados e a informação de gestão desempenham um papel fundamental neste contexto; por isso, monitorizamos uma série de métricas em cada um dos quatro Resultados do Dever para com o Consumidor e ao longo de todo o ciclo de vida do cliente. Tendências, valores atípicos e violações dos limites de tolerância podem indicar maus resultados para o cliente e, normalmente, desencadeiam análises e ações adicionais.

A equipa de Risco de Conduta gere o modelo de dados subjacente e os relatórios, que são utilizados para fins de monitorização tanto pelos responsáveis pelos produtos como pelos revisores.

Conforme referido acima (10.4), para produtos de Risco Elevado e Médio, são acordados parâmetros de referência, que são considerados indicativos de bons resultados, no âmbito das revisões periódicas de Resultados. Os desvios em relação a estes parâmetros de referência são, por conseguinte, investigados mais aprofundadamente, para garantir que os produtos estão a ter o desempenho esperado e continuam a proporcionar bons resultados para o cliente.

O PGDC recebe pacotes trimestrais de informação de gestão, o que lhe permite monitorizar a posição da empresa face à apetência de risco declarada e exercer supervisão e questionamento.

## 12. Controlos de Autoridades Delegadas

Embora muitos dos nossos controlos sejam aplicados ao nível do produto, é também fundamental considerar os terceiros individuais e a sua capacidade de distribuir ou prestar serviços para os nossos produtos.

Como tal, as equipas de Risco de Conduta e de Autoridade Delegada (DA) estão estreitamente alinhadas. A equipa DA gere uma série de processos que garantem que os terceiros são capazes de cumprir e manter os nossos padrões.

Estes foram concebidos com o contributo da equipa de Risco de Conduta e são baseados no risco, por exemplo, um âmbito de auditoria reforçado para os segurados que vendem produtos de alto risco. A equipa de Risco de Conduta

também pode apoiar o seu desempenho conforme necessário, por exemplo, revendo os processos de risco de conduta de um segurado, como parte da devida diligência. Estes controlos estão documentados no procedimento Autoridades Delegadas – Controlos baseados no risco de conduta.

### **13. Formação e Sensibilização**

Todos os colaboradores têm a responsabilidade de proporcionar bons resultados aos clientes e de cumprir todas as regras e regulamentos aplicáveis. A formação desempenha, por isso, um papel fundamental para garantir que possuem os conhecimentos e a compreensão necessários.

Como tal, todos os colaboradores recebem formação sobre risco de conduta, incluindo reclamações, normalmente através de e-learning e comunicações do departamento de Conformidade.

Além disso, foram identificados «colaboradores relevantes», que recebem formação adicional e são obrigados a completar um mínimo de 15 horas de desenvolvimento profissional contínuo por ano. Para a TME, consulte o «Procedimento de Aprendizagem Contínua da TME IDD» (março de 2025).