

Política de incentivos

SWISS LIFE GLOBAL SOLUTIONS

A presente política de incentivos diz respeito às remunerações e comissões pagas pela Swiss Life ao seu pessoal de distribuição. A Swiss Life distribui os seus contratos de seguro de vida através de uma multiplicidade de canais:

1. distribuição direta: um grupo de pessoas encarregadas da gestão de vendas, que são empregadas pela Swiss Life (Luxembourg) S.A. ou agentes ligados/as exclusivamente à empresa;
2. distribuição externa: uma rede de mediadores e mediadoras de seguros registadas (corretores/as e agentes não ligados/as).

O objetivo desta política é assegurar o cumprimento dos requisitos da Diretiva Europeia sobre a distribuição de seguros (DDS) em relações comerciais com tomadores e tomadoras de seguros residentes no EEE, enquanto define os incentivos pagos ao pessoal de distribuição e às pessoas e entidades referenciadoras pelos contratos celebrados com residentes em países fora do EEE.

Todo o pessoal de distribuição da Swiss Life a operar interna e externamente tem de cumprir os regulamentos aplicáveis à venda de apólices de seguro da Swiss Life. A Swiss Life e o seu pessoal de distribuição devem garantir que:

1. os incentivos à venda não têm influência direta nem indireta nos produtos recomendados aos clientes;
2. as comissões pagas pela venda de apólices de seguro da Swiss Life não se baseiam apenas em critérios quantitativos, mas incluem também critérios qualitativos;
3. os incentivos pagos ao pessoal de distribuição são proporcionais e não excedem o valor do produto e do serviço prestado ao tomador ou tomadora de seguros. Os incentivos pagos durante o período de vigência do contrato têm de corresponder a um serviço prestado ao cliente;
4. as comissões não são pagas apenas quando se celebra uma venda (contrato);
5. existe um mecanismo para recuperar as comissões pagas em caso de rescisão antecipada de um contrato de seguro;
6. não existem estruturas de comissão cujo valor aumente com base no volume de vendas.

O objetivo da presente política é garantir que todas as partes que participam no processo de venda dos produtos Swiss Life atuam de forma honesta, justa e profissional, e de acordo com os interesses dos seus clientes.

1. Global Private Wealth Solutions («GPW»)

• **Distribuição direta**

A remuneração das pessoas encarregadas da gestão de vendas da GPW e respetivos/as agentes ligados/as é composta por:

- um salário fixo;
- um bónus anual baseado nas comissões geradas;
- elementos quantitativos:
 - cumprimento de toda a regulamentação (nacional e supranacional) aplicável à jurisdição de venda;
 - satisfação dos clientes;
 - qualidade dos pedidos apresentados à Swiss Life;

- para os clientes residentes no EEE: qualidade do aconselhamento inicial e contínuo prestado aos tomadores e tomadoras de seguros;
- observância de todas as orientações do grupo Swiss Life e da Global Private Wealth, incluindo, entre outras, as orientações de combate ao branqueamento de capitais e as políticas de subscrição;
- trabalho em equipa;
- cumprimento dos requisitos de formação exigidos por lei e pela Swiss Life;
- reclamações e litígios relacionados com apólices vendidas pela pessoa encarregada da gestão de vendas;
- qualidade dos pedidos apresentados pelo pessoal de distribuição externo, à responsabilidade da pessoa encarregada da gestão de vendas;
- outros elementos, conforme definido no GPS individual.

A relação entre os elementos quantitativos e qualitativos é determinado anualmente no GPS de cada pessoa encarregada da gestão de vendas.

Contratos específicos com agentes ligados/as: os/as agentes ligados/as pertencem ao pessoal de distribuição externo e exercem atividade exclusivamente com a Swiss Life por força de um contrato de agência. Enquanto membros do pessoal de distribuição externo, têm de respeitar todas as leis e diretivas locais e da DDS relativas à distribuição de seguros. Dependendo do contrato de distribuição assinado, a remuneração do/a agente ligado/a consiste em:

- uma comissão variável em função das relações comerciais que originar (situação idêntica à da remuneração de outros mediadores e mediadoras de seguros);
- uma retribuição anual fixa e uma comissão variável em função das relações comerciais que originar, cujo montante é definido no seu contrato específico.

- **Distribuição externa**

O pessoal de distribuição externo da GPW que tem a cargo os tomadores e tomadoras de seguros residentes nos países do EEE e/ou que opera nesses países tem de respeitar a DDS. São mediadores e mediadoras de seguros (corretores e corretoras ou agentes), com registo no seu país de origem, autorização para operar noutros países do EEE e que certificaram as suas competências em consultoria de clientes nos países em que exercem as suas atividades de distribuição (país de origem ou país em que têm autorização para operar).

O pessoal de distribuição externo pode ter direito a receber incentivos da Swiss Life consoante o país em que opera e/ou o país de residência dos tomadores e tomadoras de seguros.

Sempre que as leis e os regulamentos locais o permitam, os incentivos recebidos refletem um serviço personalizado prestado aos tomadores e tomadoras de seguros. O serviço prestado ao tomador ou tomadora de seguros é avaliado em termos da adequação e da conveniência do produto vendido, bem como da continuidade do serviço prestado a esse/a cliente durante a vigência da apólice. Além disso, o serviço também é avaliado com base na adequação contínua da apólice e dos investimentos subjacentes, em operações posteriores sobre a apólice, bem como na complexidade do enquadramento fiscal, regulamentar e legal do seguro de vida no país de residência do tomador ou tomadora de seguros. As obrigações do mediador ou mediadora estão estipuladas no contrato de mediação celebrado com as entidades jurídicas.

Para os tomadores e tomadoras de seguros residentes no EEE e tanto quanto as leis e os regulamentos locais o permitam, o pessoal de distribuição externo recebe os seus incentivos numa ou mais das seguintes modalidades:

- uma % ou um montante fixo dos custos cobrados inicialmente pela apólice;
- uma % ou um montante fixo dos custos cobrados anualmente pela apólice; e/ou
- uma % ou um montante fixo dos custos de resgate cobrados no momento do resgate.

Os montantes exatos das comissões e incentivos pagos a um membro do pessoal de distribuição externo são indicados nos documentos de subscrição da apólice e nas condições particulares fornecidas ao tomador ou tomadora do seguro.

O pessoal de distribuição externo da GPW que trabalha com clientes que residem fora do EEE pode receber incentivos pelos contratos celebrados com a GPW sob a forma de:

- uma % ou um montante fixo dos custos cobrados inicialmente pela apólice;
- uma % ou um montante fixo dos custos cobrados anualmente pela apólice; e/ou
- uma % ou um montante fixo dos custos de resgate cobrados no momento do resgate.

- **Pessoas e entidades referenciadoras e DDS**

As pessoas e entidades que referenciam os contratos da GPW estão sujeitas às leis e aos regulamentos locais do seu país de residência, que definem o seu âmbito e esfera de atividade.

Nos contratos da Swiss Life obtidos por referência em que o titular da apólice resida num país do EEE, a Swiss Life remunera as pessoas e entidades referenciadoras com uma base única correspondente a uma percentagem ou montante fixo dos custos cobrados inicialmente pela apólice.

As pessoas e entidades referenciadoras não têm nenhuma responsabilidade específica prevista na DDS. Os contratos obtidos por referência entram no canal de distribuição direta. A Swiss Life não considera as pessoas e entidades referenciadoras como pessoal de distribuição externo; no entanto, elas têm várias obrigações para com a Swiss Life, dependendo do tipo de relações comerciais que originarem e do contrato que assinarem com a Swiss Life. Todas as responsabilidades legais e deveres para com os clientes são, por conseguinte, da responsabilidade da pessoa encarregada da gestão de vendas que lhes for atribuída na Swiss Life.

- **Consultoria comercial e DDS**

A Swiss Life tem contratos celebrados com consultores e consultoras comerciais independentes, que não têm autorização para exercer atividades de venda direta, não tendo por isso de cumprir a regulamentação da DDS. Os consultores e consultoras comerciais só têm autorização para exercer atividades B2B. Os contratos obtidos por referência entram no canal de distribuição direta.

Para efeitos de distribuição de seguros, a Swiss Life não considera os consultores e consultoras como pessoas referenciadoras nem como pessoal de distribuição externo.

A remuneração dos consultores e consultoras é composta por uma retribuição anual fixa acrescida de uma comissão anual baseada no desempenho, que varia em função de fatores como o volume de contratos obtidos anualmente pela Swiss Life em virtude da rede de distribuição desenvolvida pelo consultor ou consultora comercial.

2. Global Employee Benefits Solutions («GEB»)

A Global Employee Benefits gera receitas a partir das seguintes fontes:

| Fontes | Descrição | Informação contratual |
|-------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Prémios de risco | Margem de seguro baseada na tarifa e no rácio sinistro/prémio | Tarifa mencionada no contrato |
| Plano de reforma | Comissão fixa por membro | Expressamente mencionada no contrato |
| | Comissão de subscrição e/ou de renovação | Expressamente mencionada no contrato |
| Apólices ligadas a fundos de investimento | Taxas sobre as contribuições para a reforma (%) | Expressamente mencionadas no contrato |
| | Taxas sobre os ativos sob gestão (%) | Expressamente mencionadas no contrato |
| | Rebates | Estratégia da categoria de ações «limpas» (isto é, sem rebates) para contratos novos/modificados, salvo requisitos específicos dos clientes |
| Ativos gerais | Taxas sobre as contribuições para a reforma (%) | Expressamente mencionadas no contrato |
| | Taxas sobre os ativos sob gestão (%) | Expressamente mencionadas no contrato |
| | Margem de investimento | As condições de participação discricionária nos lucros são mencionadas no contrato |

- **Distribuição direta**

A remuneração das pessoas encarregadas da gestão de vendas da GEB é composta por:

- um salário fixo;
- um bónus anual discricionário, determinado pela equipa de gestão da Swiss Life Global Solutions, cujo montante é determinado com base nos seguintes critérios:
 - elementos quantitativos:
 - objetivos financeiros (lucro líquido, receitas de honorários e comissões, custos absolutos, prémios brutos emitidos (GWP), valor de novos contratos (VNB) e margem de novos contratos (NBM));
 - elementos qualitativos, conforme definidos nos objetivos da pessoa encarregue das vendas, constantes do seu GPS anual:
 - gestão de contas-chave e de corretores e corretoras;
 - projetos especiais para expandir a oferta em função das necessidades dos clientes e dos mercados;
 - observância dos regulamentos e diretrizes, incluindo, entre outros, os processos de gestão do risco e de conformidade conforme definidos no GPS;
 - trabalho em equipa;
 - formações;
 - reclamações e litígios relacionados com contratos vendidos pela pessoa encarregada da gestão de vendas;
 - qualidade das propostas apresentadas pelos mediadores e mediadoras, à responsabilidade da pessoa encarregada da gestão de vendas.

O bônus anual discricionário atribuído às pessoas encarregadas da gestão de vendas é determinado por aspetos quantitativos e qualitativos da sua conduta no processo de vendas. A relação entre os elementos qualitativos e quantitativos utilizada para determinar o montante do bônus anual discricionário é definida na avaliação anual de cada pessoa encarregada da gestão de vendas.

A Swiss Life deve assegurar que o bônus anual:

1. não têm influência direta nem indireta nos produtos recomendados aos clientes;
2. não se baseia exclusivamente em critérios quantitativos, mas também em critérios qualitativos.

O objetivo da presente diretriz é garantir que todas as partes que participam no processo de venda dos produtos Swiss Life atuam de forma honesta, justa e profissional, e de acordo com os interesses dos seus clientes.

- **Distribuição externa**

A tabela seguinte resume os incentivos pagos pela Swiss Life ao pessoal de distribuição:

| Residência do/a tomador/a de seguros | Residência do/a mediadora/a | Licença | Incentivos concedidos | Estatuto do membro do pessoal de distribuição |
|--------------------------------------|-----------------------------|-----------------------------------------------|-----------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|
| Na UE/EEE | Na UE/EEE | Com registo no país do/a tomador/a de seguros | Sobre os prémios recorrentes e os ativos sob gestão | Corretor/a |
| | | Sem registo no país do/a tomador/a de seguros | Apenas sobre os prémios recorrentes | Pessoa ou entidade referenciadora (distribuição direta pela SLGEB) |
| | Fora da UE/EEE | Com registo no país do/a tomador/a de seguros | | |
| | | Sem registo no país do/a tomador/a de seguros | | |
| Fora da UE/EEE | Na UE/EEE | Com registo no país do/a tomador/a de seguros | Sobre os prémios recorrentes e os ativos sob gestão | Pessoa ou entidade referenciadora (distribuição direta pela SLGEB) |
| | | Sem registo no país do/a tomador/a de seguros | | |
| | Fora da UE/EEE | Com registo no país do/a tomador/a de seguros | | |
| | | Sem registo no país do/a tomador/a de seguros | | |

A GEB garante que todos os corretores e corretoras estão registado/as no seu país de origem e autorização para operar noutros países da UE/EEE onde exercem atividades de venda. Além disso, a GEB exige que os corretores e corretoras autocertifiquem as suas competências de consultoria de clientes nos países em que exercem atividades de distribuição (tanto no país de origem como no país em que têm autorização para operar).

Sempre que as leis e os regulamentos locais o permitam, os incentivos recebidos refletem um serviço personalizado prestado aos tomadores e tomadoras de seguros, nomeadamente em termos da adequação e da conveniência do produto da Swiss Life vendido, bem como da continuidade do serviço prestado a esses/as clientes durante a vigência do contrato, sobretudo em termos da adequação contínua do contrato e dos investimentos subjacentes, bem como do enquadramento fiscal, regulamentar e legal do seguro de vida no país de residência do tomador ou tomadora de seguros.

Na matriz acima:

- «incentivos sobre os prémios recorrentes» refere-se a:
 - uma comissão (%) sobre as contribuições para a reforma (independentemente de se ter investido em apólices ligadas a fundos de investimento ou em ativos gerais);
 - uma comissão (%) sobre os prémios de risco.
- «incentivo sobre os ativos sob gestão» refere-se a:
 - uma comissão (%) sobre os ativos sob gestão (independentemente de se ter investido em apólices ligadas a fundos de investimento ou em ativos gerais).

Não são permitidos outros tipos de incentivos.

Os incentivos pagos ao pessoal de distribuição externo são contabilizados nos preços globais fornecidos pela GEB, além dos custos de aquisição e outros custos administrativos de que a GEB necessita para cumprir os rácios de atividade comercial e de rentabilidade fixados pelo Grupo Swiss Life.

3. Conselho de Controlo da Qualidade da Distribuição

Foi criado um Conselho de Controlo da Qualidade da Distribuição (CCQD) para analisar regularmente a qualidade do pessoal de distribuição interno e externo, tomar decisões e aplicar possíveis sanções em matéria da qualidade da distribuição.

4. Recuperação

A DDS confere aos clientes residentes no EEE o direito de recuperar os incentivos pagos ao pessoal de distribuição, caso o aconselhamento prestado tenha sido incorreto ou o cliente fique insatisfeito.

No caso de vendas diretas, a CCQD tem a autoridade e a responsabilidade de analisar a reclamação do cliente conforme apresentada pela direção dos serviços jurídicos, e de decidir se deve ressarcir o cliente das comissões de distribuição e proceder à recuperação das comissões pagas à pessoa encarregada da gestão de vendas envolvida no caso. Se pessoa encarregada da gestão de vendas ainda estiver empregada na Swiss Life, a recuperação aplicar-se-á às comissões a pagar em abril do ano seguinte à decisão de recuperação.

Se esta pessoa já não estiver empregada na Swiss Life quando a recuperação for aplicada, cabe à CCQD decidir se deve exigir o reembolso das comissões que lhe foram pagas, por quaisquer meios viáveis, conforme determinado pela direção dos serviços jurídicos.

Caso a CCQD determine que um tomador ou tomadora de seguros residente no EEE tem direito ao reembolso da comissão paga a um corretor ou corretora externa no âmbito de um serviço externo, a Swiss Life exigirá que o membro do pessoal de distribuição externo proceda à devolução da comissão. Caso o corretor ou corretora externa não efetue o reembolso da comissão, a Swiss Life suspenderá todas as comissões que lhe forem devidas no âmbito dos contratos atuais e futuros. A suspensão vigorará pelo menos até que o montante devido ao tomador ou tomadora do seguro esteja reembolsado na íntegra, mas poderá prolongar-se por mais tempo, se a CCQD assim o decidir.

5. Conflitos de interesses

A Swiss Life tem a sua própria política de conflitos de interesses, que está disponível no website da Swiss Life Global Solutions. Todas as pessoas encarregadas da gestão de vendas têm de cumprir esta política de

conflitos de interesses, além de terem de assegurar o cumprimento dos seguintes requisitos a fim de evitar conflitos de interesses relacionados com incentivos:

- o pessoal das vendas utiliza sempre o relatório de pré-avaliação da Swiss Life para determinar o produto mais adequado para o cliente. O relatório de pré-avaliação requer uma análise objetiva da situação do cliente a fim de identificar o produto que mais se lhe adequa;
- o pessoal das vendas recebe um mínimo de 15 horas de formação anualmente, conforme exigido pela DDS;
- Todas as reuniões de venda são documentadas numa nota sumária para efeitos de arquivamento.

A Swiss Life exige que o pessoal de distribuição externo se certifique da existência de uma política adequada de conflitos de interesses, conforme definido na diretriz de gestão de parceiros.

6. Retrocessões/rebates

No âmbito dos investimentos subjacentes ao contrato, a Swiss Life pode receber periodicamente uma remuneração da pessoa responsável pela gestão ou pela distribuição desses investimentos subjacentes. Essa remuneração permite que (i) a Swiss Life ofereça um vasto leque de possibilidades de investimento subjacente, (ii) a Swiss Life forneça ao tomador ou tomadora do seguro, a seu pedido, informações específicas sobre as características desses investimentos subjacentes e (iii) se possa fazer a gestão administrativa e a comunicação desses investimentos subjacentes, bem como desenvolver os recursos informáticos relevantes.

A Swiss Life esforça-se por melhorar a qualidade dos seus serviços e por agir de forma justa e profissional, tendo sempre em mente os interesses dos seus tomadores e tomadoras de seguros.