

## **POLÍTICA DE TRATAMENTO DE TOMADORES DE SEGURO, SEGURADOS, BENEFICIÁRIOS OU TERCEIROS LESADOS**

### **Artigo 1.º**

#### **ÂMBITO**

A presente Política de Tratamento consagra os princípios adotados pela Mudum – Companhia de Seguros, S.A. (Mudum – Companhia de Seguros), no quadro do seu relacionamento com os tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados.

Os princípios constantes do presente Regulamento refletem a visão e os valores da Mudum – Companhia de Seguros, traduzindo o comportamento esperado de todos os seus colaboradores, incluindo os colaboradores dos canais de distribuição utilizados e os de todos aqueles que, em nome da Empresa de Seguros, prestem serviços aos tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados.

A Mudum – Companhia de Seguros divulgará o presente Regulamento internamente e junto dos seus canais de distribuição, com vista ao respeito pelos princípios nele consagrados.

### **Artigo 2.º**

#### **EQUIDADE, DILIGÊNCIA E TRANSPARÊNCIA**

Os colaboradores devem contribuir para que seja assegurado a todos os tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados um tratamento equitativo, diligente e transparente, em respeito pelos seus direitos.

### **Artigo 3.º**

#### **INFORMAÇÃO E ESCLARECIMENTO**

Os colaboradores devem, no exercício das suas funções, assegurar aos tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, atendendo ao respetivo perfil e à natureza e complexidade da situação, a prestação das informações legalmente previstas e o esclarecimento adequado à tomada de uma decisão fundamentada.

## **POLÍTICA DE TRATAMENTO DE TOMADORES DE SEGURO, SEGURADOS, BENEFICIÁRIOS OU TERCEIROS LESADOS**

As comunicações com os tomadores de seguros, segurados, beneficiários e terceiros lesados, qualquer que seja o respetivo suporte, devem ser redigidas de forma clara e facilmente inteligível, reduzindo ao mínimo as dúvidas de interpretação. Este princípio é extensível a toda a documentação contratual, promocional e publicitária.

A Mudum – Companhia de Seguros adota os mecanismos necessários a assegurar que não são comercializados produtos com características desajustadas face ao perfil dos respetivos tomadores de seguros ou segurados, em cumprimento com o previsto na lei e na regulamentação em vigor.

### **Artigo 4.º**

#### **GESTÃO DE RECLAMAÇÕES**

Os tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados podem apresentar reclamações à Mudum – Companhia de Seguros, nos termos e através dos meios previstos no Anexo I à presente Política.

A gestão do processo de reclamação não acarreta qualquer custo ou encargo para o reclamante.

### **Artigo 5.º**

#### **DADOS PESSOAIS**

O tratamento, efetuado com ou sem meios automatizados, dos dados pessoais dos tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, deve ser feito em estrita observância das normas legais aplicáveis e das regras de segurança, de carácter técnico e organizativo, adequadas ao risco que o tratamento dos dados apresenta, em conformidade com o Regulamento Geral de Proteção de Dados.

### **Artigo 6.º**

#### **PREVENÇÃO E GESTÃO DE CONFLITOS DE INTERESSE**

## **POLÍTICA DE TRATAMENTO DE TOMADORES DE SEGURO, SEGURADOS, BENEFICIÁRIOS OU TERCEIROS LESADOS**

Os colaboradores da Mudum – Companhia de Seguros devem revelar à Companhia todas as situações que possam gerar conflitos de interesses, abstendo-se de intervir em tais situações.

Considera-se existir conflito de interesse sempre que os colaboradores sejam direta ou indiretamente interessados na situação ou no processo em curso, ou o sejam os seus cônjuges, parentes ou afins em 1º grau, ou ainda sociedades ou outros entes coletivos em que direta ou indiretamente participem (incluindo os seus colaboradores).

### **Artigo 7.º**

#### **CELERIDADE E EFICIÊNCIA**

Os colaboradores devem desempenhar as funções ou tarefas que lhes caibam, com rigor e qualidade, com vista a uma gestão célere e eficiente dos processos relativos a tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, designadamente em matéria de sinistros e de reclamações.

### **Artigo 8.º**

#### **QUALIFICAÇÃO ADEQUADA**

A Mudum – Companhia de Seguros assegura a qualificação adequada dos seus colaboradores, nomeadamente dos colaboradores que contactam diretamente com os tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, no sentido de garantir a qualidade do atendimento, presencial e não presencial.

### **Artigo 9.º**

#### **POLÍTICA ANTI-FRAUDE**

A Mudum – Companhia de Seguros tem implementada uma política de prevenção, deteção e reporte de práticas de fraude contra os seguros, e prestará aos tomadores de seguros, segurados,

## **POLÍTICA DE TRATAMENTO DE TOMADORES DE SEGURO, SEGURADOS, BENEFICIÁRIOS OU TERCEIROS LESADOS**

beneficiários ou terceiros lesados, quando solicitado, a informação genérica que sobre a mesma considerar relevante.

A Mudum – Companhia de Seguros pode adotar mecanismos de cooperação com outras Empresas de Seguros, com a Associação Portuguesa de Seguradores, e outras entidades, com vista à prevenção, deteção ou reporte de suspeitas de fraude.

### **Artigo 10.º**

#### **REPORTE INTERNO DA POLÍTICA DE TRATAMENTO**

A Mudum – Companhia de Seguros, através do sistema de gestão do risco, compliance e controle interno, assegura os mecanismos de reporte e monitorização do cumprimento da política de tratamento.

### **Artigo 11.º**

#### **CUMPRIMENTO DA POLÍTICA DE TRATAMENTO**

A Mudum – Companhia de Seguros assegura a necessária divulgação e explicitação das regras contidas na presente Política, de modo a garantir o seu cumprimento.