

## **GESTÃO DE RECLAMAÇÕES**

1	Reclamações dirigidas à Companhia .....	2
2	Reclamações dirigidas ao Provedor .....	4
3	Direito de não admissão da reclamação .....	5
4	Outras entidades a quem podem ser dirigidas as reclamações .....	5

## GESTÃO DE RECLAMAÇÕES

Os tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados podem apresentar reclamações relativas à Mudum – Companhia de Seguros, S.A., doravante Companhia, que, para o efeito, dispõe de uma Política de Gestão de Reclamações.

Nos termos legais e regulamentares em vigor, considera-se reclamação qualquer manifestação de discordância em relação à posição assumida pela Companhia ou de insatisfação em relação aos serviços prestados por esta, bem como qualquer alegação de eventual incumprimento, apresentada pelos tomadores de seguro, segurados, beneficiários ou terceiros lesados.

Não se consideram reclamações as participações que integram o processo de negociação contratual, as comunicações inerentes ao processo de regularização de sinistros e eventuais pedidos de informação ou esclarecimento.

### 1 RECLAMAÇÕES DIRIGIDAS À COMPANHIA

#### 1.1 PONTO DE CONTACTO

Nome do Serviço: Mudum – Companhia de Seguros – Gestão de Reclamações

Morada: Avenida Miguel Bombarda nº 4, piso 9 – 1049-079 Lisboa

Endereço Eletrónico (E-mail): [satisfacao@mudum-seguros.pt](mailto:satisfacao@mudum-seguros.pt)

As reclamações podem ser entregues, para além da morada acima indicada, junto dos canais de distribuição com que a Companhia trabalha. As reclamações também poderão ser apresentadas no “livro de reclamações eletrónico”, utilizando o link:

<https://www.livroreclamacoes.pt/inicio>

## GESTÃO DE RECLAMAÇÕES

### 1.2 REQUISITOS MÍNIMOS DE RECLAMAÇÃO

1. Apresentação por escrito ou por qualquer outro meio do qual fique registo escrito ou gravado;
2. Nome completo do reclamante e, caso aplicável, da pessoa que o represente;
3. Qualidade do reclamante, designadamente de tomador de seguro, segurado, beneficiário ou terceiro lesado ou de pessoa que o represente;
4. Dados de contacto do reclamante e, se aplicável, da pessoa que o represente;
5. Número de documento de identificação do reclamante;
6. Número de identificação fiscal;
7. Número da apólice;
8. Descrição dos factos que motivaram a reclamação, com identificação dos intervenientes e da data em que os factos ocorreram, exceto se tal for manifestamente impossível;
9. Data e local da reclamação.

Sempre que a reclamação não inclua os elementos necessários para efeitos da respetiva gestão, designadamente quando não se concretize o motivo da reclamação, a Companhia dará conhecimento desse facto ao reclamante, para que este possa suprir a omissão em causa.

A Companhia compromete-se a acusar a receção da reclamação no prazo de 5 dias a contar da sua receção informando, quando tal seja previsível, sobre a impossibilidade de observar os prazos definidos para a gestão da reclamação, indicando a data estimada para a conclusão da análise do respetivo processo.

A reclamação obterá resposta escrita no prazo de 20 dias após a respetiva receção.

Quando, devido à complexidade da reclamação, não seja possível observar o prazo de 20 dias, a Companhia informará o reclamante sobre as diligências em curso e a adotar para efeitos de resposta à reclamação apresentada.

## GESTÃO DE RECLAMAÇÕES

### 2 RECLAMAÇÕES DIRIGIDAS AO PROVEDOR

Só poderão ser dirigidas ao Provedor as reclamações que já tenha sido objeto de apreciação pelo serviço de reclamações do Segurador. Consideram-se elegíveis para apresentação ao Provedor as reclamações previamente apresentadas à Companhia às quais não tenha sido dada resposta no prazo máximo de 20 dias (o prazo a considerar é de 30 dias nos casos que revistam maior complexidade), ou que, se for caso disso, o reclamante discorde do sentido da mesma.

#### I. Nome da pessoa ou serviço a quem devem ser dirigidas:

Provedor: Estêvão Nascimento da Cunha

Morada: Rua Tomás Ribeiro, 111, 1080-228 Lisboa

Endereço Eletrónico (E-mail): [provedor.cliente@mudum-seguros.pt](mailto:provedor.cliente@mudum-seguros.pt)

Mais informações em: [www.mudum-seguros.pt](http://www.mudum-seguros.pt)

#### II. Requisitos mínimos da reclamação

Os mesmos da reclamação rececionada na Companhia.

#### III. Prazo

A reclamação obterá resposta escrita no prazo máximo de 30 dias (o prazo máximo de resposta é de 45 dias nos casos que revistam especial complexidade).

## GESTÃO DE RECLAMAÇÕES

### 3 DIREITO DE NÃO ADMISSÃO DA RECLAMAÇÃO

A Companhia e o provedor reservam-se o direito de não admissão da reclamação, nos termos regulamentares em vigor, sempre que:

- i. Sejam omitidos dados essenciais que inviabilizem a respetiva gestão e que não tenham sido devidamente corrigidos;
- ii. Se pretenda apresentar uma reclamação relativamente a matéria que seja da competência de órgãos arbitrais ou judiciais ou quando a matéria objeto da reclamação já tenha sido resolvida por aquelas instâncias;
- iii. A reclamação reitere a reclamação apresentada pelo mesmo reclamante em relação à mesma matéria e que já tenha sido objeto de resposta, salvo se a mesma contiver factos novos;
- iv. A reclamação não tenha sido apresentada de boa-fé ou o respetivo conteúdo for qualificado como vexatório;
- v. Sempre que tenha conhecimento de que a matéria objeto de uma reclamação se encontra pendente de resolução de litígio por parte de órgãos arbitrais ou judiciais, pode abster-se de dar continuidade ao processo de gestão de reclamação.

### 4 OUTRAS ENTIDADES A QUEM PODEM SER DIRIGIDAS AS RECLAMAÇÕES

Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões:

- a) Pelos meios e contactos a seguir indicados:

Correio- Morada: Av. da República, 76 -1600-205 Lisboa

Portal de Consumidor da ASF, mediante preenchimento de formulário disponível.

- b) Requisitos Mínimos da reclamação:

A ASF apenas aprecia as reclamações que não estejam pendentes noutras instâncias e às quais não tenha sido dada resposta pela Mudum Seguros no prazo máximo de 20 dias úteis contados a partir da data de receção, ou 30 dias úteis nos casos em que a reclamação

## GESTÃO DE RECLAMAÇÕES

reveste especial complexidade, ou quando, tendo sido dada uma resposta, o reclamante discorde do sentido da mesma.

- a) Nome completo e dados de contacto do reclamante e, caso aplicável da pessoa que o representa;
- b) Número de documento de identificação do reclamante (Bilhete de Identidade/Cartão de Cidadão/Passaporte);
- c) Procuração outorgada pelo reclamante a favor da pessoa que o representa, caso aplicável;
- d) Identificação da entidade reclamada;
- e) Descrição dos factos;
- f) Cópia da reclamação apresentada junto da entidade reclamada e comprovativo da data de apresentação da mesma;
- g) Resposta da entidade reclamada, caso exista;
- h) Nos casos aplicáveis, podem ainda ser indicados o número de apólice ou contrato, o número do processo de sinistro e o número do processo de reclamação atribuído pela entidade reclamada.