

REGULAMENTO DE GESTÃO DE RECLAMAÇÕES

REGULAMENTO DE FUNCIONAMENTO DA GESTÃO DE RECLAMAÇÕES DOS TOMADORES DE SEGUROS, SEGURADOS, BENEFICIÁRIOS OU TERCEIROS LESADOS

CAPÍTULO I ÂMBITO

ARTIGO 1.º

OBJETO

1 - O presente regulamento de funcionamento aplica-se à gestão de reclamações, nomeadamente no que respeita ao modelo organizacional adotado, os requisitos e forma de apresentação das reclamações, os dados de contacto para apresentação das mesmas, os prazos a observar na sua gestão e resolução, o sistema adotado para registo e arquivo da documentação correlacionada com o processo de reclamação, as condições de acesso à informação sobre o processo de reclamação e os termos em que a MUDUM SEGUROS se relaciona com o Provedor do Cliente ou outros mecanismos de resolução extrajudicial de litígios.

2 - Este regulamento é aprovado pelo órgão de gestão da MUDUM SEGUROS, o qual é responsável pela sua elaboração, implementação e monitorização.

3 - O presente regulamento deverá estar permanentemente disponível e acessível em meio de divulgação interno.

REGULAMENTO DE GESTÃO DE RECLAMAÇÕES

CAPÍTULO II DAS RECLAMAÇÕES

ARTIGO 2.º

DEFINIÇÃO DE RECLAMAÇÃO

1 - Entende-se por «Reclamação» a manifestação de discordância em relação a posição assumida pela MUDUM SEGUROS ou de insatisfação em relação aos serviços prestados por esta, bem como qualquer alegação de eventual incumprimento, apresentada por tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados.

2 - Não se inserem no conceito de «Reclamação» as declarações que integram o processo de negociação contratual, as interpelações para cumprimento de deveres legais ou contratuais inerentes ao processo de regularização de sinistros e eventuais pedidos de informação ou esclarecimento.

ARTIGO 3.º

MODELO ORGANIZACIONAL E ENQUADRAMENTO DA FUNÇÃO AUTÓNOMA DE GESTÃO DE RECLAMAÇÕES

1 - O modelo organizacional adotado pela Companhia para a gestão de reclamações consiste na constituição de uma função autónoma de gestão de reclamações, a qual é assumida pela área de Gestão de Reclamações, integrada na Direção de Serviço ao Cliente, que reporta à Direção-Geral.

2- A gestão de reclamações atua de forma imparcial, garantindo a prevenção, identificação e gestão de situações suscetíveis de configurar conflitos de interesse, sendo os seus colaboradores idóneos e dotados de qualificação profissional adequada às funções

REGULAMENTO DE GESTÃO DE RECLAMAÇÕES

3- A gestão de reclamações tem o direito de acesso aos processos e documentação existentes, diretamente relacionados com as reclamações apresentadas, bem como a qualquer outra documentação relevante para a apreciação das mesmas, com respeito pelos princípios da proteção de dados pessoais.

4 – A área de Reclamações constitui o ponto de receção e resposta das reclamações rececionadas, podendo solicitar a colaboração de qualquer Direção para formalização de respostas às reclamações.

ARTIGO 4.º

COMPETÊNCIAS

- 1- A gestão de reclamações assegura o tratamento e análise, numa base contínua, dos dados relativos às reclamações de modo a detetar e corrigir problemas recorrentes ou sistémicos e a acautelar eventuais riscos legais ou operacionais.
- 2- A gestão de reclamações analisa as causas das reclamações apresentadas de forma a identificar causas comuns a determinados tipos de reclamações, suscetíveis de afetar outros processos instituídos ou outros produtos concebidos e comercializados pela MUDUM SEGUROS, incluindo aqueles processos, produtos que não são diretamente objeto de reclamação e prevenir a recorrência das causas de reclamação.

ARTIGO 5.º

POLÍTICA DE TRATAMENTO

1 – Deve ser respeitada a política de tratamento definida e aprovada no âmbito do relacionamento da MUDUM SEGUROS com tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados.

REGULAMENTO DE GESTÃO DE RECLAMAÇÕES

2 - A referida política está publicada em Normativo interno e é disponibilizada através do sítio da internet da MUDUM SEGUROS, nos sítios institucionais dos canais de distribuição com os quais trabalha e, sempre que solicitada, através da entrega em suporte de papel.

ARTIGO 6.º

GESTÃO DE CONFLITO DE INTERESSES

1 - Os colaboradores da área de Gestão de Reclamações, no exercício das suas funções, devem comunicar à Área de Compliance, da Direção de Risco, *Compliance e Segurança* (DRCS), todas as situações que possam gerar conflito de interesses, abstendo-se de intervir em tais situações. Para tal, deve ser efetuada uma descrição da situação e remetida através do endereço de e-mail compliance@mudum-seguros.pt

2 - A DRCS deverá pronunciar-se sobre as situações reportadas nos termos do n.º anterior, emitindo uma opinião sobre a situação potencialmente geradora de conflito de interesses.

ARTIGO 7.º

REQUISITOS MÍNIMOS, FORMA E MEIO DE APRESENTAÇÃO DAS RECLAMAÇÕES

1 - As reclamações dos tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados devem conter as informações relevantes para a respetiva gestão, incluindo, pelo menos, os seguintes elementos:

- a) Nome completo do reclamante e/ou da pessoa que o represente;
- b) Referência à qualidade do reclamante, designadamente de tomador de seguro, segurado, beneficiário ou terceiro lesado e/ou de pessoa que o represente;

REGULAMENTO DE GESTÃO DE RECLAMAÇÕES

- c) Dados de contacto do reclamante e, caso aplicável, da pessoa que o represente;
- d) Número de documento de identificação do reclamante (Bilhete de Identidade/Cartão de Cidadão/Passaporte);
- e) Número de identificação fiscal;
- f) Identificação do contrato (número de apólice/número de processo de sinistro);
- g) Ramo, tipo ou modalidade de seguro (p.e.: ramo automóvel, saúde, acidentes pessoais, etc.);
- h) Descrição dos factos que motivaram a reclamação, com identificação dos intervenientes e da data em que os factos ocorreram, exceto se for manifestamente impossível;
- i) Data e local da reclamação.

2 - As reclamações devem ser apresentadas por escrito, em suporte duradouro, através dos meios usuais de comunicação, carta simples ou meios informáticos que a MUDUM SEGUROS disponibilize, desde que os mesmos permitam a leitura, impressão, cópia e conservação dos documentos, cabendo ao reclamante fazer prova da receção da reclamação pela gestão de reclamações.

3 - Os dados de contato para efeitos de apresentação das reclamações por parte dos tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, podem ser consultados no ANEXO I ao presente regulamento.

4 - Sempre que a reclamação apresentada não inclua os elementos referidos no n.º 1 deste artigo, a MUDUM SEGUROS dará conhecimento desse facto ao reclamante, convidando-o a suprir a omissão.

5 - A informação referente à apresentação, admissibilidade da reclamação e dos prazos relativos à sua regularização é divulgada aos clientes através da política de tratamento de clientes e

REGULAMENTO DE GESTÃO DE RECLAMAÇÕES

disponibilizada no momento de subscrição, em suporte papel, ou disponível para consulta no sítio da internet da Companhia.

ARTIGO 8.º

NÃO ADMISSIBILIDADE

1 - A não admissão de reclamações por parte da MUDUM SEGUROS ocorrerá sempre que:

- a) Sejam omissos dados essenciais que inviabilizem a respetiva gestão e que não tenham sido corrigidos nos termos do n.º 4 do artigo anterior;
- b) Quando a matéria seja da competência exclusiva de órgãos arbitrais ou judiciais ou quando a matéria objeto da reclamação se encontre pendente ou já tenha sido decidida por aquelas instâncias;
- c) Quando reiterem reclamações que sejam apresentadas pelo mesmo reclamante em relação à mesma questão e que já tenham sido objeto de resposta pela MUDUM SEGUROS
- d) Que manifestamente sejam apresentadas de má-fé, o seu conteúdo seja considerado vexatório, ou desprovidas de fundamento;
- e) Quando se constate que não cabem no âmbito das atribuições da gestão de reclamações;
- f) Que respeitem a empresa de seguros ou entidade gestora que não seja a MUDUM SEGUROS
- g) Nos demais casos que venham a ser previstos nas normas legais ou regulamentares aplicáveis;

2- Quando as reclamações não revistam o formalismo exigido, no prazo de 5 (cinco) dias úteis a contar da data de receção da reclamação, a gestão de reclamações dá conhecimento desse facto ao reclamante convidando-o a suprir a omissão, conferindo-lhe, para o efeito, um prazo de 20 (vinte) dias úteis a contar da comunicação da gestão de reclamações;

REGULAMENTO DE GESTÃO DE RECLAMAÇÕES

3- Das reclamações liminarmente rejeitadas pela gestão de reclamações, será dado conhecimento aos reclamantes, com o respetivo fundamento, no prazo de 5 (cinco) dias úteis a contar da data de receção da reclamação, ou no caso do n.º 1 alínea b), a contar do final do prazo nele previsto.

ARTIGO 9.º

INSTRUÇÃO DO PROCESSO

1- A instrução consiste em reunir todos os elementos necessários através de pedidos de informação, inquirições, apresentação de documentos ou entrega de cópias ou qualquer outro procedimento adequado a uma correta apreciação da reclamação.

2- A gestão de reclamações deverá ter em vista, na apreciação de reclamações recebidas, o princípio da celeridade, procurando encontrar soluções consensuais justas ou equitativas.

3- A gestão de reclamações pode adotar todos os procedimentos razoáveis que considere apropriados para instrução processual, desde que não colidam com os direitos ou interesses legítimos dos reclamantes.

4- A instrução deve estar devidamente documentada devendo ser respeitados pelas restantes áreas da MUDUM SEGUROS os meios e prazos que em cada caso sejam fixados pela gestão de reclamações, evitando comportamento dilatatório.

5- Todas as Direções da MUDUM SEGUROS têm o dever de cooperar com a gestão de reclamações, prestando-lhe todos os esclarecimentos e informações por esta solicitados e remetendo-lhes, se tal lhe for solicitado, cópia dos documentos e processos necessários à apreciação da reclamação.

6- A gestão de reclamações garante o registo da informação e arquivo da documentação relativa às reclamações em sistema informático, mantidos durante o prazo de cinco anos, contados da data de encerramento do dossiê de reclamação.

ARTIGO 10.º

PRINCÍPIO DO CONTRADITÓRIO

REGULAMENTO DE GESTÃO DE RECLAMAÇÕES

A gestão de reclamações não deve emitir opinião sem ouvir a área objeto da reclamação, por forma a permitir-lhe prestar esclarecimentos relevantes sobre os factos objeto da reclamação.

ARTIGO 11.º

PRAZOS

1 – A MUDUM SEGUROS 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.

2 – Sem prejuízo do disposto no número anterior, a MUDUM SEGUROS compromete-se a que as reclamações que lhe são apresentadas terão uma resposta no prazo máximo de 20 dias úteis contados da respetiva receção.

3 – Quando, devido à complexidade da reclamação, não seja possível observar o prazo referido no número anterior, a MUDUM SEGUROS informará o reclamante sobre as diligências em curso e a adotar para efeitos de resposta à reclamação apresentada.

4 – A gestão de reclamações comunica ao reclamante, por escrito, em suporte duradouro, os resultados da apreciação da reclamação e respetiva fundamentação contratual e legal, de forma completa, clara e perceptível.

5 – Caso a resposta não satisfaça integralmente os termos da reclamação apresentada, a gestão de reclamações indica ao reclamante as opções de que este dispõe para prosseguir com o tratamento da sua pretensão, de acordo com as competentes normas legais e regulamentares.

REGULAMENTO DE GESTÃO DE RECLAMAÇÕES

ARTIGO 12.º

DEVER DE COLABORAÇÃO COM O PROVEDOR

1 – A MUDUM SEGUROS está sujeita ao dever de colaboração com o provedor do cliente designado.

2 – Deve ser respeitado o interlocutor privilegiado para o contacto com o provedor, tendo sido para este efeito designada a área responsável pela Gestão de Reclamações.

3 – No processo de colaboração com o provedor, a MUDUM SEGUROS deve fornecer a informação e a documentação necessárias ao desempenho da sua função.

4 – O detalhe dos procedimentos a observar no relacionamento com o provedor, bem como as suas atribuições e âmbito de atuação, estão definidos no “Estatuto do Provedor e Regulamento de Procedimentos Aplicáveis”, o qual está publicado em Normativo interno da MUDUM SEGUROS.

REGULAMENTO DE GESTÃO DE RECLAMAÇÕES

CAPÍTULO III

REGISTO E ACESSO AO PROCESSO DE RECLAMAÇÃO

ARTIGO 13.º

REGISTO

1 – A MUDUM SEGUROS procede ao registo das reclamações que lhe são apresentadas numa base de dados específica para esse efeito, à qual só podem aceder os colaboradores que intervêm na gestão e tratamento das mesmas, para além dos titulares do órgão de administração, da DRCS e as Direções expressamente autorizadas para tal.

ARTIGO 14.º

ACESSO

1 – A informação constante nesta base de dados relativa aos tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados pode ser acedida por estes, apenas e somente no que respeita aos seus dados pessoais.

2 – A informação mencionada no ponto anterior deverá ser solicitada por escrito à MUDUM SEGUROS, através do endereço de correio eletrónico protecaodados@mudum-seguros.pt, ou através de carta dirigida MUDUM SEGUROS ao cuidado do Encarregado de Proteção de Dados e enviada para a morada Avenida Miguel Bombarda nº 4, piso 9 – 1049-079 Lisboa, em conformidade com o Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados.

REGULAMENTO DE GESTÃO DE RECLAMAÇÕES

CAPÍTULO IV COMUNICAÇÕES E REPORTE

ARTIGO 15.º

COMUNICAÇÕES

1 - Todas as comunicações entre a MUDUM SEGUROS e o reclamante serão efetuadas por escrito, em suporte papel ou via correio eletrónico.

2 - Para efeitos de gestão de reclamações e resposta a pedidos de informação ou esclarecimento, os contactos entre a MUDUM SEGUROS e a Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões (ASF) devem ser efetuados através de correio eletrónico. Neste âmbito, deve ser garantido que o envio e o arquivo das reclamações e documentação associada são efetuados em suporte digital, assegurando condições de legibilidade idênticas às dos documentos originais.

ARTIGO 16.º

REPORTE REGULAR RELATIVO À GESTÃO DE RECLAMAÇÕES

1 - A MUDUM SEGUROS deve remeter anualmente à ASF, até ao final do mês de fevereiro, para efeitos de supervisão de conduta de mercado, um relatório relativo à gestão de reclamações, com referência ao exercício anterior, que inclua:

- a. Elementos de índole estatística segmentados de acordo com as seguintes categorias:
 - i. Ramo, tipo ou modalidade de seguro;
 - ii. Tipologia do objeto de reclamação;
 - iii. Prazos médios de resposta;
 - iv. Sentido da resposta ao reclamante;

REGULAMENTO DE GESTÃO DE RECLAMAÇÕES

v. Reclamações que foram objeto de apreciação pelo provedor do cliente;

- b. Análise qualitativa do processo de gestão de reclamações incluindo conclusões extraídas do processo de gestão de reclamações e medidas implementadas ou a implementar.

2 - O relatório anual a enviar à ASF é da responsabilidade da área de Gestão de Reclamações.

3 - As conclusões extraídas do processo de gestão de reclamações e medidas implementadas ou a implementar devem ser informadas à Área de Risco e Controlo Interno da DRCS.

4 - O referido reporte anual a enviar à ASF, deve ser efetuado através da utilização do Portal ASF residente em www.asf.com.pt.

REGULAMENTO DE GESTÃO DE RECLAMAÇÕES

ANEXOS

Sem prejuízo de atualização e publicação autónoma, o presente Regulamento é complementado pelos seguintes anexos, que dele fazem parte integrante:

- Anexo I - Dados de Contacto Para Efeitos de Apresentação das Reclamações

ANEXO I

DADOS DE CONTACTO PARA EFEITOS DE APRESENTAÇÃO DAS RECLAMAÇÕES

I – RECLAMAÇÕES DIRIGIDAS À MUDUM SEGUROS

As reclamações podem ser efetuadas através de:

- Correio
MUDUM SEGUROS
Gestão de Reclamações
Avenida Miguel Bombarda, 4, 9º
1049-079 Lisboa
- Correio Eletrónico
satisfacao@mudum-seguros.pt
- Livro de Reclamações Eletrónico
www.livroreclamacoes.pt

REGULAMENTO DE GESTÃO DE RECLAMAÇÕES

- [Site Institucional](#)
[Mudum - Informação Legal \(mudum-seguros.pt\)](#)

Sem prejuízo do acima exposto, admite-se ainda que as reclamações referentes a assuntos da MUDUM SEGUROS, devidamente formalizadas por escrito ou por qualquer outro meio do qual fique registo escrito ou gravado, sejam efetuadas pelos reclamantes junto dos canais de distribuição com que a MUDUM SEGUROS trabalha.

II – RECLAMAÇÕES DIRIGIDAS AO PROVEDOR

1. Os critérios e procedimentos a observar para efeitos de envio de reclamações ao Provedor estão detalhados no “Estatuto e Regulamento do Provedor do Cliente”, o qual está publicado em Norma interna da MUDUM SEGUROS.

2. A identificação e os contactos do Provedor do Cliente estão disponíveis no site institucional através da seguinte ligação:

[SNM14-Gestao-de-Reclamacoes-Mod.300-014.2-092022.pdf \(mudum-seguros.pt\)](#)

REGULAMENTO DE GESTÃO DE RECLAMAÇÕES

III – OUTRAS ENTIDADES A QUEM PODEM SER DIRIGIDAS AS RECLAMAÇÕES

Centros Arbitragem de Conflitos de Consumo

(No âmbito de arbitragem necessária, prevista na Lei do Consumidor)

www.cniacc.pt

ASF – Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões*

Av. da República, 76 – 1600-205 Lisboa

(*) Só deverão ser dirigidas à ASF as reclamações que já tenham sido objeto de apreciação pelo serviço de reclamações da Mudum e às quais não tenha sido dada resposta no prazo máximo de 20 dias úteis (o prazo a considerar é de 30 dias úteis nos casos que revistam especial complexidade) ou que tendo obtido resposta, o reclamante discorde do sentido da mesma.