

# **POLÍTICA DE ATUAÇÃO E TRATAMENTO DE TOMADORES DE SEGUROS, SEGURADOS, BENEFICIÁRIOS OU TERCEIROS LESADOS**

## **Artigo 1.º**

### ÂMBITO

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

Os princípios constantes do presente documento 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**

### RESPONSABILIDADES

A Política de Tratamento é elaborado, revisto e aprovado pela Direção de Serviço ao Cliente (DCS), com participação da Direção de Risco, Compliance e Segurança (DRCS) e da Direção de Marketing e Comercial (DMC), sendo aprovada pelo Conselho de Administração, órgão ao qual cabe, de igual modo, assegurar a sua adequada implementação.

## **POLÍTICA DE ATUAÇÃO E TRATAMENTO DE TOMADORES DE SEGUROS, SEGURADOS, BENEFICIÁRIOS OU TERCEIROS LESADOS**

### **Artigo 3.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 4.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.

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 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.

# **POLÍTICA DE ATUAÇÃO E TRATAMENTO DE TOMADORES DE SEGUROS, SEGURADOS, BENEFICIÁRIOS OU TERCEIROS LESADOS**

## **Artigo 5.º**

### GESTÃO DE RECLAMAÇÕES

Os tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados podem apresentar reclamações à Mudum Seguros, nos termos e através dos meios previstos no sítio de internet da Mudum Seguros ([www.mudum-seguros.pt](http://www.mudum-seguros.pt)).

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

## **Artigo 6.º**

### DADOS PESSOAIS

O tratamento, 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 medidas de segurança, de carácter técnico e organizativo, adequadas ao risco que o tratamento dos dados apresenta. A Política de Privacidade inclui informação sobre os direitos dos titulares dos dados e meios para o seu exercício, encontrando-se disponível no sítio de internet da Companhia, em <https://www.mudum-seguros.pt/informacao-legal/#tratamento-dados-pessoais>.

Quaisquer dados pessoais recolhidos, conservados e tratados ao abrigo da referida Política, demais legislação aplicável ou qualquer Norma Regulamentar emitida pela Autoridade dos Seguros e Fundos de Pensões ao abrigo das suas competências, estão igualmente sujeitos à legislação relativa à proteção de dados pessoais, nomeadamente, ao Regulamento Geral de Proteção de Dados e à Lei n.º 58/2019, de 8 de agosto.

# **POLÍTICA DE ATUAÇÃO E TRATAMENTO DE TOMADORES DE SEGUROS, SEGURADOS, BENEFICIÁRIOS OU TERCEIROS LESADOS**

## **Artigo 7.º**

### PREVENÇÃO E GESTÃO DE CONFLITOS DE INTERESSE

Os colaboradores da Mudum 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 diretos 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).

A Mudum Seguros tem implementada uma Política de Prevenção de Conflitos de Interesses.

# **POLÍTICA DE ATUAÇÃO E TRATAMENTO DE TOMADORES DE SEGUROS, SEGURADOS, BENEFICIÁRIOS OU TERCEIROS LESADOS**

## **Artigo 8.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 9.º**

### QUALIFICAÇÃO ADEQUADA

A Mudum 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 10.º**

### MERCADO ALVO DOS PRODUTOS

A Companhia identifica o mercado-alvo de cada produto de seguros para que quando o seu distribuidor o comercializa seja claro a quem deve o produto ser apresentado, em consonância com as respetivas características, perfil e necessidades, incluindo a definição de perfis padronizados para os quais determinado produto seja, em geral, considerado desadequado. O mercado-alvo dos produtos é revisto periodicamente e sempre que alguma situação excecional o determine.

# **POLÍTICA DE ATUAÇÃO E TRATAMENTO DE TOMADORES DE SEGUROS, SEGURADOS, BENEFICIÁRIOS OU TERCEIROS LESADOS**

## **Artigo 11.º**

### POLÍTICA ANTI-FRAUDE

A Mudum Seguros tem implementada uma Política de prevenção, deteção e reporte de práticas de fraude contra os seguros, e prestará aos tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, quando solicitado, a informação genérica que sobre a mesma considerar relevante.

A Mudum 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 12.º**

### REPORTE INTERNO DA POLÍTICA DE TRATAMENTO

A Mudum 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 13.º**

### CUMPRIMENTO DA POLÍTICA DE TRATAMENTO

A Mudum Seguros, através do sistema de gestão do risco e controlo interno, bem como da função autónoma responsável pela conduta de mercado, assegura a necessária divulgação das regras contidas no presente Política, bem como os mecanismos de reporte a monitorização, de modo a garantir o seu cumprimento.