



INFORMAÇÃO SOBRE GESTÃO DE RECLAMAÇÕES E POLÍTICA DE TRATAMENTO DE CLIENTES

INFORMAÇÃO GERAL RELATIVA À GESTÃO DE RECLAMAÇÕES PELAS EMPRESAS DE SEGUROS

«Reclamação» - Considera-se reclamação qualquer manifestação de discordância em relação a posição assumida pela Empresa de Seguros ou de insatisfação em relação aos serviços prestados por esta, bem como qualquer alegação de eventual incumprimento, apresentada pelos tomadores do 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.

I - RECLAMAÇÕES DIRIGIDAS À Mudum – Companhia de Seguros, S.A.

1. Ponto de contacto:

As reclamações devem ser dirigidas a:

- Morada: Mudum – Companhia de Seguros, S.A - Atendimento e Gestão de Reclamações
Avenida Miguel Bombarda nº 4, piso 9 - 1049-079 Lisboa
- E-mail: satisfacao@novobanco.pt

Tem também disponível, o Livro de Reclamações Eletrónico em www.livroreclamacoes.pt.

Função Autónoma de Gestão de Reclamações:

A função autónoma responsável pela gestão de reclamações é exercida pela Joana Ferro – Direção de Serviço ao Cliente.

- Morada: Avenida Miguel Bombarda nº4, piso 9 – 1049-079 Lisboa
- Email: satisfacao@mudum-seguros.pt

Sem prejuízo do acima exposto, admite-se ainda que as reclamações referentes a assuntos da Mudum – Companhia de Seguros, S.A., 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 Empresa de Seguros trabalha.

Para mais esclarecimentos poderá:

- Consultar o link www.novobanco.pt
- Telefone: 218 837 700*/707 247 365**
*(Chamada para a rede fixa nacional)
**(O custo de chamada é de 0.09€/min a partir da rede fixa e de 0.13€/min a partir de rede móvel, acrescido de IVA à taxa em vigor)

2. Requisitos mínimos da reclamação:

- a) Apresentação por escrito ou por qualquer outro meio do qual fique registo escrito ou gravado;
- b) Nome completo do reclamante e, caso aplicável, da pessoa que o represente;
- c) Qualidade do reclamante, designadamente de tomador de seguro, segurado, beneficiário ou terceiro lesado ou de pessoa que o represente;
- d) Dados de contacto do reclamante e, se aplicável, da pessoa que o represente;
- e) Número de documento de identificação do reclamante;
- f) Número de identificação fiscal;
- g) Número da apólice;
- h) 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;
- i) Data e local da reclamação.

Sempre que a reclamação apresentada não inclua os elementos necessários para efeitos da respetiva gestão, designadamente quando não se concretize o motivo da reclamação, a Mudum – Companhia de Seguros, S.A., dará conhecimento desse facto ao reclamante, para que esse possa suprir a omissão em causa.

3. A Mudum – Companhia de Seguros, S.A. 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.
4. Sem prejuízo do disposto no número anterior, a Mudum – Companhia de Seguros, S.A., compromete-se a que as reclamações que lhe são apresentadas terão uma resposta no prazo máximo de 20 dias após a respetiva receção.
5. Quando, devido à complexidade da reclamação, não seja possível observar o prazo referido no número anterior, o segurador informará o reclamante sobre as diligências em curso e a adotar para efeitos de resposta à reclamação apresentada.

II – RECLAMAÇÕES DIRIGIDAS AO PROVEDOR

Só poderão ser dirigidas ao Provedor as reclamações que já tenham sido objeto de apreciação pelo serviço de reclamações do Segurador. Consideram-se elegíveis para apresentação ao Provedor as reclamações previamente apresentadas ao Segurador 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 especial complexidade), ou que o tendo sido, o reclamante discorde do sentido da mesma.

1. **Provedor: Dr. Estêvão Nascimento da Cunha**

Morada: Rua Tomás Ribeiro, 111 - 1050– 228 Lisboa

Email: provedor.cliente@mudum-seguros.pt

2. Requisitos mínimos: os mesmos previstos no nº 2 da parte I.

3. 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).



III - DIREITO DE NÃO ADMISSÃO DA RECLAMAÇÃO

A Mudum – Companhia de Seguros, S.A. e o Provedor reservam-se o direito de não admissão da reclamação, nos termos regulamentares em vigor, sempre que:

1. Sejam omitidos dados essenciais que inviabilizem a respetiva gestão e que não tenham sido devidamente corrigidos;
2. 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;
3. Estas reiterem reclamações que sejam apresentadas pelo mesmo reclamante em relação à mesma matéria e que já tenham sido objeto de resposta pela entidade a quem são dirigidas;
4. A reclamação não tiver sido apresentada de boa-fé ou o respetivo conteúdo for qualificado como vexatório;
5. 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 da reclamação.

IV - OUTRAS ENTIDADES A QUEM PODEM SER DIRIGIDAS AS RECLAMAÇÕES

1. Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões – Avenida da República, 76, 1600-205 Lisboa, ou Portal de Consumidor da ASF, mediante preenchimento de formulário disponível.
2. Requisitos Mínimos: 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 reveste especial complexidade, ou quando, tendo sido dada uma resposta, o reclamante discorde do sentido da mesma.

V - RECURSO A TRIBUNAIS E A MECANISMOS DE RESOLUÇÃO EXTRAJUDICIAL DE LITÍGIOS:

As Entidades de Resolução Alternativa de Litígios (RAL) permitem resolver litígios de consumo fora dos tribunais, sendo tipicamente mais céleres, simples e económicas para o consumidor.

Deste modo, informamos que a Companhia é aderente do CIMPAS, com os seguintes contactos:

Morada: Avenida Fontes Pereira de Melo, nº11 – 9º Esq. – 1050-115 Lisboa

Telefone: (+351) 213 827 700 (Chamada para rede fixa nacional)

Email: geral@cimpas.pt

Para mais informações, consulte www.cimpas.pt

REGULAMENTO DA POLÍTICA DE TRATAMENTO DE CLIENTES

Informa-se que existe uma política de tratamento de clientes disponível no site do mediador e em www.mudum-seguros.pt