

# Política de Gestão de Reclamações e de Tratamento dos Clientes

É objetivo da Madeira Mais, Lda. (Madeira Mais) prestar um serviço de excelência pautado pela qualidade e rigor.

Temos, no entanto, consciência que, por vezes, podemos não atingir as expectativas dos clientes, potenciais clientes, tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados. Por esse motivo vemos cada reclamação como uma oportunidade de melhorar e crescer.

A presente política tem por objeto instituir, nos termos e por força do estabelecido nos artigos 32.º e seguintes da Norma Regulamentar n.º 13/2020-R, de 30 de dezembro, em conjunto com o disposto nas alíneas t) e u), n.º 1 do artigo 24.º e do artigo 28.º do RJDS, os princípios, as normas e os procedimentos que devem ser observados no quadro do relacionamento da Madeira Mais com os seus clientes, tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados e no processo de gestão de reclamações dos mesmos.

## 1. Política de Gestão de Reclamações

### Conceitos

#### Reclamação

De acordo com o que diz o n.º 1 do artigo 34.º da Norma Regulamentar no 13/2020-R, de 30 de dezembro, entende-se por Reclamação a manifestação de discordância em relação a posição assumida por mediador de seguros ou de seguros a título acessório, de insatisfação em relação aos serviços de distribuição prestados por estes, bem como qualquer alegação de eventual incumprimento, apresentada por tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados.

#### Reclamante

Pessoa singular ou coletiva que se assume como autora da reclamação.

### Requisitos Mínimos

De forma a ser corretamente elaborada a reclamação, a mesma deve indicar o seguinte:

- O nome completo do reclamante e, caso aplicável, da pessoa que o representa;
- A qualidade do reclamante, nomeadamente se reclama como tomador de seguro, segurado, beneficiário ou terceiro lesado ou de pessoa que o representa;
- Os dados de contacto e, se aplicável, da pessoa que o representa;
- O número do documento de identificação;
- A descrição detalhada dos factos que motivaram a reclamação, com identificação dos intervenientes e da data em que os mesmos ocorreram, exceto se tal for manifestamente impossível;
- Outros elementos adicionais necessários para a melhor gestão da reclamação;
- A data e local da reclamação.

A reclamação tem que ser feita por escrito ou por qualquer outro meio de registo escrito ou gravado, sendo que ao submeter a mesma o reclamante reconhece que o responsável pelo tratamento irá

utilizar os dados pessoais fornecidos de acordo com as opções expressas na mesma e nos termos da sua Política de Privacidade e Proteção de Dados Pessoais.

## Contactos

O envio da reclamação deverá ser dirigido para as seguintes alternativas, conforme for mais cómodo:

- Email: [legal@living-in.pt](mailto:legal@living-in.pt);
- Correio postal registado: Rua do Aljube, nº 61 - 4º andar, 9000-067 Funchal;
- Livro de Reclamações: em formato físico na morada que indicamos acima ou em formato eletrónico, em [www.living-in.pt](http://www.living-in.pt);
- Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões (ASF): através dos seguintes endereços, Avenida da República, 76, 1600 - 205 Lisboa ou [www.asf.com.pt/isp/portalconsumidor/reclamacoes](http://www.asf.com.pt/isp/portalconsumidor/reclamacoes).

Por último, informamos que a apresentação da reclamação não impede o recurso do reclamante aos tribunais judiciais ou a entidades de resolução alternativa de litígios, como é o caso do CIMPAS – Centro de Informação, Mediação e Provedoria de Seguros.

## Tratamento e Prazos

A Madeira Mais assegura que a reclamação será gerida de forma idónea e imparcial e que irá apresentar resposta escrita no prazo máximo de 20 dias contados a partir da receção da mesma e depois de confirmado que estão preenchidos todos os requisitos mínimos.

Sempre que a reclamação não apresente os requisitos mínimos de admissibilidade daremos conhecimento desse facto, fundamentando a não admissão.

Asseguramos também a manutenção dos registos eletrónicos de toda a informação e documentação relativa às reclamações, pelo prazo mínimo de cinco anos. Durante este prazo o reclamante aceder à informação e documentação da reclamação, devendo para isso utilizar os contactos referidos acima.

## 2. Política de Tratamento dos Clientes

Em conformidade com os preceitos legalmente aplicáveis, a presente política de tratamento de clientes é aplicável a todos os colaboradores da Madeira Mais, bem como à rede comercial e respetivos operadores, com vínculo de trabalho subordinado ou independente, e a todos aqueles que, em nome da Madeira Mais, prestam serviços aos respetivos clientes, tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados.

A Madeira Mais assegura a necessária divulgação e explicitação destas regras, de modo a garantir o seu cumprimento, e procede ao controlo interno das mesmas monitorizando e assegurando o cumprimento da política de tratamento dos clientes.

No exercício das suas funções a Madeira Mais, e todos os seus colaboradores, assegura aos clientes, potenciais clientes, tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados um conjunto de princípios de tratamento dos clientes, sendo nomeadamente:

- equidade, diligência e transparência no tratamento com os clientes, tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, em respeito pelos seus direitos;

- sigilo e confidencialidade sobre todas as informações cujo conhecimento lhe advenha do desempenho das suas funções;
- celeridade, rigor e eficiência no desempenho das tarefas e processos, designadamente em matéria de sinistros e de reclamações;
- informação, esclarecimento e adequação das informações solicitadas e das informações legalmente previstas, adequadas à tomada de uma decisão fundamentada por parte dos clientes, potenciais clientes, tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, assegurando que não lhes comercializa produtos com características desajustadas face ao perfil, às necessidades transmitidas, às informações fornecidas e à natureza e complexidade da situação;
- tratamento dos dados pessoais, com recuso ou não a meios informáticos, em estrita observância, não somente em conformidade com a Política de Privacidade e de Proteção de Dados Pessoais adotada pela Madeira Mais, bem como das normas legais aplicáveis, em especial com o estabelecido no Regulamento (EU) n.º 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho de 27 de abril de 2016, relativo à proteção das pessoas singulares no que diz respeito ao tratamento de dados pessoais e à livre circulação desses dados - Regulamento Geral de Proteção de Dados (RGPD) – e Lei n.º 58/2019, de 8 de agosto, que assegura a execução, na ordem jurídica nacional do RGPD, e das regras de segurança, de carácter técnico e organizativo, adequadas ao risco que o tratamento de dados apresenta e representa;
- prevenção e gestão de conflitos de interesse, abstendo-se os colaboradores de intervir em tais situações, em que 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;
- qualificação adequada e contínua dos seus colaboradores no sentido de garantir a qualidade e competência do atendimento, quer presencial quer não presencial;
- idoneidade e gratuidade na gestão de reclamações, com uma resolução célere e eficientes das reclamações recebidas.

Adicionalmente a Madeira Mais cumpre as políticas antifraude implementadas para a prevenção, deteção e reporte de práticas de fraude contra os seguros que as Seguradoras com que colabora têm implementadas e prestará aos clientes, tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, quando solicitado, a informação genérica que sobre a mesma considerar relevante.

Funchal, 1 de março de 2022