



POLÍTICA DE TRATAMENTO DO CLIENTE

MPS - Mútua Portuguesa de Saúde - Mútua de Seguros, Cooperativa de Responsabilidade Limitada

**ÍNDICE**

1. Âmbito e objetivos	3
1.1. Âmbito	3
1.2. Objetivos	3
2. Princípios de tratamento do Cliente	5
3. Implementação e monitorização da Política de Tratamento do Cliente	7



1. Âmbito e Objetivos

1.1. Âmbito

A presente política de tratamento aplica-se ao Cliente da MPS - Mútua Portuguesa de Saúde - Mútua de Seguros, Cooperativa de Responsabilidade Limitada. (doravante designada por "MPS").

Este documento adotado pelo Conselho de Administração da MPS define a política de tratamento dos tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, competindo a este órgão de administração a implementação da mesma e a monitorização do respetivo cumprimento,

A presente política é devidamente comunicada internamente, encontrando-se permanentemente disponível em meio de divulgação interno.

Os princípios e procedimentos de relacionamento com os Clientes adotados nesta Política devem ser cumpridos pelos colaboradores e representantes da MPS no desempenho das suas funções, assim como pelos canais de distribuição dos produtos de seguro utilizados pela MPS.

1.2. Objetivos

A presente política tem como principais objetivos:

- Estabelecer os princípios gerais a observar pela MPS no seu relacionamento com os tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados;
- Garantir que sejam adequadamente cumpridos os deveres de informação e de esclarecimento que impendem sobre a MPS e que sejam instituídos os mecanismos necessários a assegurar que são comercializados contratos de seguro com características adequadas ao perfil e às necessidades dos respetivos tomadores de seguros ou segurados;
- Aperfeiçoar de forma contínua os processos com impacto na qualidade do serviço prestado através de avaliações de satisfação dos clientes, definir os níveis de serviço internos e externos, e adotar as medidas adequadas para evitar ou eliminar quaisquer desconformidades.



2. Princípios de tratamento do Cliente

A Política de Tratamento do Cliente rege-se pelos seguintes princípios:

- a) O tratamento equitativo, diligente e transparente dos tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados;
- b) O tratamento adequado das necessidades de informação e de esclarecimento dos tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, atendendo ao respetivo perfil e à natureza e complexidade da situação;
- c) Para o efeito, a MPS instituiu os mecanismos necessários para assegurar que não são comercializados produtos de seguros com características desajustadas face ao perfil e necessidades dos tomadores e segurados. Os produtos e os serviços comercializados foram concebidos para satisfazer as necessidades de grupos de clientes identificados, com características próprias;
- d) O tratamento adequado dos dados pessoais dos tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, em conformidade com os princípios e obrigações decorrentes do Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados e da Lei nº58/2019, de 8 de agosto (EU) nº2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho. A política sobre a proteção de dados e a informação sobre os direitos dos titulares encontra-se disponível em www.mutuasaude.pt.
- e) A prevenção e a gestão de conflitos de interesse, nomeadamente no âmbito da gestão de reclamações;
- f) A gestão célere e eficiente dos processos relativos a tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, designadamente em matéria de sinistros e de reclamações;
- g) A qualificação adequada dos colaboradores, especialmente dos que contactam diretamente com os tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, no sentido de assegurar a qualidade do atendimento, presencial e não presencial;
- h) A definição do conteúdo mínimo da informação a prestar aos tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, no âmbito da política antifraude aprovada pela MPS nos termos da lei em vigor.



- i) Os Clientes podem estar confiantes e tranquilos, pois estão a lidar com Direção de Qualidade e Compliance, onde o tratamento correto dos Clientes é fundamental para a cultura corporativa;

3. Implementação e monitorização da Política de Tratamento do Cliente

Sem prejuízo de outras normas aplicáveis, tais como manuais de boas práticas, ou venham a ser especificamente exigidas às diferentes áreas e órgãos, cabe à Direção de Qualidade e Compliance:

- a) Proceder à implementação e acompanhamento da política de tratamento do Cliente;
- b) Intervir nos processos com impacto na qualidade de serviço através de avaliações de satisfação de clientes, da qualidade de serviço prestada, dos níveis de serviço internos e externos, efetuando as respetivas recomendações de melhoria;
- c) Controlar o processo de tratamento e resposta das reclamações de clientes, nos termos do Regulamento de Gestão de Reclamações, detetando eventuais anomalias e sugerindo as medidas adequadas;
- d) Reportar internamente e monitorizar o cumprimento da política de tratamento;