



POLÍTICA DE TRATAMENTO DO CLIENTE

Mútua Portuguesa de Saúde – Mútua de Seguros,
Cooperativa de Responsabilidade Limitada

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

Sede: Rua Joshua Benoliel n.º. 1- 5ºD
1250-273 Lisboa

Número Único de Matrícula na CRC Lisboa
NIPC n.º. 518 190 102
Capital Social 4.400.160,00 Euros

T. 212 464 788
W. mutuasaude.pt

Índice

1. Âmbito e Objetivos	2
1.1 Âmbito.....	2
1.2 Objetivos.....	2
2. Princípios de Tratamento do Cliente	3
3. Implementação e Monitorização da Política de Tratamento do Cliente	3

Política de Tratamento do Cliente

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 externo 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 (Regulamento (EU) n.º. 679/2016, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de abril) e da Lei n.º 58/2019, de 8 de agosto. A política sobre a proteção de dados e a informação sobre os direitos dos titulares encontra-se disponível em www.mtuusaude.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.

3. Implementação e Monitorização da Política de Tratamento do Cliente

Sem prejuízo de outras normas aplicáveis, tais como manuais de boas práticas, ou que venham a ser especificamente exigidas às diferentes áreas e órgãos, cabe ao Departamento 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.