

MARGEM – MEDIAÇÃO DE SEGUROS, LDA.

**Política de tratamento dos tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros
lesados**

Maió 2021

Artigo 1.º - Objeto

- 1.1. A presente Política de tratamento dos tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados (a “**Política**”) estabelece os procedimentos internos definidos e aprovados pela MARGEM – MEDIAÇÃO DE SEGUROS, LDA. (a “**Margem**”) nesta matéria.
- 1.2. A Margem, enquanto mediadora de seguros, registada junto da Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões (“**ASF**”), zela pela implementação adequada e pela monitorização do cumprimento da Política, no âmbito do tratamento dos tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados e gestão de reclamações apresentadas por estes.

Artigo 2.º - Princípios gerais de tratamento

- 2.1. Na execução dos procedimentos previstos na presente Política, a Margem assegura a observância dos princípios da equidade, diligência e transparência.
- 2.2. A Margem assegura, na relação com tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, o tratamento adequado das necessidades de informação e de esclarecimento destes, avaliando, para o efeito, o respetivo perfil bem como a natureza e complexidade da situação.
- 2.3. A Margem implementa internamente os necessários mecanismos de monitorização do cumprimento da Política e dos princípios nela vertidos.

Artigo 3.º - Função Autónoma

- 3.1. A Margem instituiu uma função autónoma de gestão de reclamações (a “**Função Autónoma**”), a qual atua como ponto centralizado de receção e resposta das reclamações.
- 3.2. A Função Autónoma é competente para apreciar as Reclamações que lhe sejam apresentadas pelos tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados.
- 3.3. A Função Autónoma assegura a gestão imparcial das Reclamações apresentadas, prevenindo, identificando e gerindo eventuais situações de conflito de interesses.
- 3.4. A estrutura organizacional da Margem permite a disponibilização de documentação necessária à Função Autónoma, garantido a esta o acesso a toda a informação necessária para o exercício da sua função de gestão de reclamações.
- 3.5. Competem à Função Autónoma as seguintes funções:
 - a) Receber as Reclamações e verificar o cumprimento dos pressupostos de apresentação;
 - b) Instruir o processo de Reclamação e assegurar o diálogo com o reclamante;
 - c) Solicitar às unidades orgânicas e ao reclamante as informações que considerar necessárias, bem como a exibição de documentos que considere convenientes;
 - d) Efetuar as comunicações a que esteja obrigado nos termos da lei aplicável.

Artigo 4.º - Idoneidade e qualificação dos colaboradores

- 4.1. Os colaboradores que intervêm na gestão dos processos relativos às Reclamações detêm qualificação profissional adequada, de modo a assegurar a qualidade da referida gestão.
- 4.2. A atividade de gestão de Reclamações não deve ser exercida por colaboradores que se encontrem numa situação de conflito de interesses que possa prejudicar a imparcialidade da análise ou das decisões a serem prestadas, designadamente indivíduos que:
- a) Tenham um interesse direto ou indireto que o habilite a ser um reclamante;
 - b) Sejam cônjuge, parente ou parente, em primeiro ou segundo grau, do reclamante ou no caso de qualquer um desses indivíduos ter interesse na Reclamação que os habilite a ser reclamantes;
 - c) Ser um reclamante ou reclamante em nome de outro indivíduo;
 - d) Ter agido ou intervindo no evento que deu origem à reclamação em qualquer outra capacidade.

Artigo 5.º - Requisitos e Forma das Reclamações

- 5.1. Entende-se por «Reclamação» a manifestação de discordância em relação à posição assumida pela Margem, de insatisfação em relação aos serviços de distribuição prestados por esta, bem como qualquer alegação de eventual incumprimento, apresentada por tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados.
- 5.2. Não se inserem no conceito de Reclamação as declarações que integram o processo de negociação contratual, as interpelações para cumprimento de deveres legais ou contratuais e eventuais pedidos de informação ou esclarecimento.
- 5.3. As Reclamações dos tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados devem conter as informações relevantes para a respetiva gestão, incluindo, pelo menos, os seguintes elementos:
- e) Nome completo do reclamante e, caso aplicável, da pessoa que o represente;
 - f) Referência à qualidade do reclamante, designadamente de tomador de seguros, segurado, beneficiário ou terceiro lesado ou de pessoa que o represente;
 - g) Dados de contacto do reclamante e, caso aplicável, da pessoa que o represente;
 - h) Número do documento de identificação do reclamante;
 - i) Descrição dos factos que motivaram a reclamação, com identificação dos intervenientes e da data em que os factos ocorreram, exceto se for manifestamente impossível; e
 - j) Data e local da reclamação.
- 5.4. 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 Margem deve dar conhecimento desse facto ao reclamante, convidando-o a suprir a omissão.
- 5.5. Não são admissíveis por parte da Margem as Reclamações quando:
- a) Sejam omitidos dados essenciais que inviabilizem a respetiva gestão e que não tenham sido corrigidos nos termos do número anterior;
 - b) 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;

- c) Estas reiterem Reclamações que sejam apresentadas pelo mesmo reclamante em relação à mesma matéria e que já tenham sido objeto de resposta pela Margem;
 - d) A Reclamação não tiver sido apresentada de boa fé ou o respetivo conteúdo for qualificado como vexatório.
- 5.6. Sempre que a Margem não admitir reclamações apresentadas pelos tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados nos termos do número anterior invocando a inobservância dos requisitos de admissibilidade pré-definidos, deve dar conhecimento desse facto ao reclamante, fundamentando a não admissão.

Artigo 6.º - Apresentação das Reclamações

- 6.1. A Função Autónoma da Margem gere os processos relativos às Reclamações apresentadas de forma célere e eficiente, assegurando os seguintes contactos para efeitos de centralização de receção e resposta a Reclamações:
- Morada: Provedor do Cliente. Avenida de Berna, n.º 52, 6.º, 1069-046 Lisboa.
Endereço eletrónico: provedordocliente@cofidis.pt
Contacto Telefónico: 217611890
- 6.2. A Reclamação deve ser apresentada por escrito, em papel ou noutro suporte duradouro, através dos contactos referidos no artigo 6.1.
- 6.3. A apresentação de Reclamações pelos tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados junto da Margem não acarreta quaisquer custos ou encargos para o reclamante.
- 6.4. Se a Reclamação apresentada não se reportar à atividade da Margem, esta dá conhecimento desse facto ao reclamante, direcionando a reclamação para a entidade do setor financeiro à qual a atividade se reporta, caso mantenha relações comerciais com a mesma.

Artigo 7.º - Análise e resposta às Reclamações

- 7.1. No âmbito da gestão de reclamações, a Margem recolhe e analisa toda a informação e reúne os meios de prova necessários a uma adequada e completa resposta às Reclamações admitidas.
- 7.2. Nas situações em que a realização das diligências necessárias para a análise da Reclamação impedirem a Margem de observar os prazos internos definidos para a respetiva gestão, esta informa, com a maior brevidade possível e de forma fundamentada, o reclamante, indicando a data estimada para a conclusão da análise dos respetivos processos.
- 7.3. A Margem mantém o reclamante informado sobre as diligências em curso e a adotar para efeitos de resposta à reclamação apresentada.
- 7.4. Verificados pressupostos legais e regulamentares para a receção e apreciação da reclamação, a Margem responde ao reclamante, em papel ou noutro suporte duradouro, de forma completa e fundamentada.
- 7.5. A resposta referida no parágrafo anterior será transmitida num prazo máximo de 20 dias a partir da receção da reclamação.

7.6. Caso a resposta não satisfaça integralmente os termos da Reclamação apresentada, a Margem indica ao reclamante as opções de que este dispõe para prosseguir com o tratamento da sua pretensão, de acordo normas legais e regulamentares aplicáveis.

Artigo 8.º - Gestão da informação

- 8.1. A Margem mantém sistemas de armazenamento da informação adequados e seguros, para fins de registo da informação relativa à gestão das Reclamações.
- 8.2. A Margem mantém em arquivo a documentação referente às Reclamações, incluindo cópia das Reclamações e toda a documentação de suporte recebida, durante o prazo mínimo de cinco anos.
- 8.3. A informação relativa às Reclamações e documentação associada poderá ser acedida pelo reclamante que a tenha apresentado, após solicitação por escrito à Margem, através dos contactos indicados no artigo 6.1.
- 8.4. O tratamento e a análise dos dados relativos à gestão de Reclamações, de modo a detetar e corrigir problemas recorrentes ou sistémicos e a acautelar eventuais riscos legais ou operacionais, será levando a cabo numa base contínua pela Margem.
- 8.5. Com base na análise referida no artigo anterior a Margem poderá identificar causas comuns a determinados tipos de Reclamações e verificar se tais causas podem também afetar outros processos ou outros produtos mesmo que não sejam diretamente objeto da Reclamação e adotar as diligências necessárias para prevenir a recorrência das causas de Reclamação.

Artigo 9.º - Resolução extrajudicial de litígios

- 9.1. A gestão de Reclamações pela Margem não prejudica o direito de recurso aos tribunais ou a mecanismos de resolução extrajudicial de litígios.
- 9.2. Os tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados podem recorrer aos meios de resolução alternativa de litígios, através do Centro de Arbitragem de que a Margem é aderente: CACCL - Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa (<http://www.centroarbitragemlisboa.pt/>).

Artigo 10.º - Relatório de gestão

- 10.1. A Margem elabora anualmente, até ao final do mês de fevereiro, um relatório relativo à gestão de reclamações com referência ao exercício económico anterior, incluindo informação quantitativa e qualitativa quanto às Reclamações recebidas.
- 10.2. O relatório deve incluir as seguintes informações:
 - a) elementos de índole estatística organizados de acordo com as seguintes categorias:
 - (i) Ramo, tipo ou modalidade de seguro, se aplicável;
 - (ii) Tipologia do objeto da reclamação;
 - (iii) Estabelecimento;
 - (iv) Prazo médio de resposta;
 - (v) Prazo máximo de resposta;
 - (vi) Sentido da resposta ao reclamante.
 - b) Exposição das conclusões extraídas do processo de gestão de reclamações e medidas implementadas ou a implementar.
- 10.3. Este relatório deve ser remetido à ASF até ao final de fevereiro, através do portal ASF.

Artigo 11.º - Dados Pessoais

A Margem cumpre com as obrigações previstas na legislação em vigor e responsabiliza-se pelo tratamento que se possa vir a dar aos dados facultados pelos tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, cumprindo o disposto nas leis vigentes e, em especial, na Lei n.º 58/2019, de 8 de agosto (Lei da Proteção de Dados Pessoais) ou qualquer outra que no futuro venha a regular esta matéria.