

A Media Rota – Mediação de Seguros, Lda., em cumprimento do estabelecido nos artigos 32.º e 33.º da Norma Regulamentar nº 13/2020-R, de 30 de Dezembro, em conjugação com o disposto na alínea t) do nº 1 do artigo 24º do RJDS, definiu os princípios, as normas e os procedimentos que devem ser observados no quadro do relacionamento com os seus clientes, tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados, através da implementação de uma Política de Gestão de Reclamações.

A Política de Gestão de Reclamações aplica-se a todos os colaboradores e à rede de prestadores com quem colabora (PDEADS), estando estes abrangidos por pelas disposições da Política e devem contribuir para que seja assegurado a todos os clientes, tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados um tratamento equitativo, diligente e transparente.

A Media Rota – Mediação de Seguros, Lda. será responsável pelo tratamento dos dados pessoais em conformidade com a sua Política de Privacidade e Protecção de Dados Pessoais e da legislação aplicável, em especial com o estabelecido no Regulamento (UE) n.º 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho de 27 de abril de 2016 e Lei n.º 58/2019, de 8 de Agosto.

### O COMPROMISSO DA MEDIA ROTA

- Garantir que a gestão de reclamações não acarreta quaisquer custos ou encargos para o reclamante, bem como quaisquer ónus que não sejam efectivamente indispensáveis para a apresentação das reclamações.
- Assegurar que os seus colaboradores que intervenham na gestão dos processos relativos às reclamações são idóneos e detêm qualificação profissional adequada.
- Informar adequadamente sobre o procedimento adequado para a apresentação de uma reclamação.
- Analisar a admissibilidade das reclamações e, no caso de não admitir a reclamação, justificar ao reclamante quais os requisitos de admissibilidade que não foram cumpridos.
- Analisar as reclamações admitidas dentro do período de 20 dias, desde que devidamente instruídas com recurso a formulário próprio ou livro de reclamações e apresentadas de acordo com o procedimento adequado.
- Informar o cliente da impossibilidade de responder dentro do prazo de 20 dias, justificando essa impossibilidade e providenciar novo prazo de resposta.
- Disponibilizar a sua Política de Gestão de Reclamações para consulta nas suas instalações.

As reclamações podem ser apresentadas por carta, anexando formulário de reclamações disponível em [www.mediarota.pt](http://www.mediarota.pt) para:

Media Rota – Mediação de Seguros, Lda.  
A/C Joaquim Lima  
Estrada da Papanata, nº 248, loja 9  
4900-470 Viana do Castelo

Em alternativa, o mesmo formulário pode ser enviado por correio electrónico para [rgpd@mediarota.eu](mailto:rgpd@mediarota.eu).

Pode ser anexada informação complementar para a análise da reclamação.

Pode ainda ser apresentada reclamação através do Livro de Reclamações Electrónico ou físico, disponível nos estabelecimentos da Media Rota.