PROVEDOR DO UTENTE

RELATÓRIO DO PROVEDOR DO UTENTE

ANO DE 2016

Nos termos da Legislação e regulamentação aplicável, o Provedor do Utente da Mútua dos Pescadores, Mútua de Seguros, CRL, apresenta o relatório referente ao ano de 2016.

O Provedor do Utente, no ano de 2016, recebeu 2 (duas) reclamações que lhe competia apreciar no âmbito das suas funções por não terem sido resolvidas em 1ª. instância, através do serviço de gestão interna de reclamações.

Outros pedidos de intervenção foram rececionados que não se enquadravam no conceito de reclamação, assim como reclamações lhe foram dirigidas sem a prévia apresentação na 1ª. Instância de apreciação, ou seja, pelo serviço de Apoio Utente - Departamento Ação Cooperativa e Comunicação. Por isso, foram reencaminhados para este, dando do facto conhecimento aos Reclamantes.

Antes de mais salientamos que, tal como nos anos anteriores, o serviço de Apoio Utente -Departamento Ação Cooperativa e Comunicação manteve o Signatário informado das reclamações que lhe foram apresentadas, assim como das soluções encontradas para cada uma.

Salientamos ainda a forma eficaz como o serviço de Apoio Utente -Departamento Ação Cooperativa e Comunicação, continuou a apreciar todas as reclamações que lhe foram dirigidas e a elas deu resposta.

Em relação às reclamações apreciadas pelo Provedor do Utente:

RECLAMAÇÃO – MARITIMO/ RECREIO

Sustentada no argumento de que:

- A apólice que tinha na Mútua era uma apólice contra todos os riscos;
- A Mútua dos Pescadores recusou a comparticipação no acidente ocorrido.

Analisada a Reclamação concluiu o Provedor que:

- Foi correta a decisão dos Serviços da Mútua dos Pescadores de não considerar o sinistro coberto pela Apólice subscrita e, por isso, sem razão os Segurados.

RECLAMAÇÃO – RAMO MÚTUA LAR

Argumentava a Segurada que:

1. Participou à Mútua dos Pescadores um sinistro em 04 de Novembro de 2014 que tinha ocorrido em 30 de Outubro de 2014, resultante de infiltrações na sala e casa de banho que provocou danos no chão e paredes.
2. A Direção Técnica da Mútua dos Pecadores alegou para a sua decisão de não indemnizar a Segurada que, na base das conclusões do relatório de peritagem, os danos do sinistro participados não são indemnizáveis pelo contrato de seguro porque não se enquadram em qualquer cobertura daquele, pois "… não há qualquer risco na apólice que garanta "infiltrações".
3. Para sustentar a sua decisão, em carta datada de 23-04-2015, a Direção Técnica cita do nº. 4.1, da Clausula 5ª., da Apólice de Seguro de Multirriscos - Habitação -Mútua Lar: "Quando, com carácter súbito e imprevisto, provenha de rotura, defeito, entupimento ou transbordamento da rede interna de distribuição de água e esgotos do edifício"

Depois de analisar a reclamação e os argumentos apresentados pela Segurada e pelos Serviços da Mútua, assim como a documentação técnica que os sustentava, concluiu o Provedor que os danos em causa se encontravam cobertos pelo contrato de seguro mas, mesmo que assim não fosse entendido, face às expectativas criadas à Segurada pelos Serviços Técnicos, aquela devia ser ressarcida dos prejuízos sofridos como resultado do sinistro participado, atendendo à natureza e aos valores e princípios que orientam a atividade da Mútua dos Pescadores, pelo que recomendou à Direção desta que:

- Delibere ressarcir a Segurada pelos danos sofridos e efetivamente faturados pelo Reparador, podendo e devendo, face à discrepância existente nos valores apresentados nos orçamentos, exigir fatura detalhada dos materiais utilizados e respetivos custos, assim como dos serviços prestados.

A recomendação não foi acolhida pela Direção da Mútua que deliberou manter a decisão dos Serviços Técnicos.

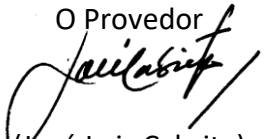
PROVEDOR DO UTENTE

Concluindo:

Perante a manutenção do teor de algumas das reclamações recebidas, embora o número venha diminuindo, entende o Signatário que deve manter a recomendação à Direção da Mútua dos Pescadores para adotar medidas para que os serviços de Produção e Sinistros, mas igualmente os Mediadores, adotem um maior diálogo com os Segurados, particularmente no que respeita à informação quanto à natureza do seguro contratado e ao seu clausulado, especialmente no que respeita aos riscos cobertos, assim como na informação aos sinistrados quanto ao andamento dos respetivos processos e clareza na fundamentação das decisões tomadas.

Lisboa, 30 de Janeiro de 2017.

O Provedor



(José Luis Cabrita)