RELATÓRIO
A QUE SE REFERE O ARTIGO 22º. DA NORMA REGULAMENTAR
Nº. 10/2009-R, DE 25 DE JUNHO,
DO INSTITUTO DE SEGUROS DE PORTUGAL

## ***DESIGNAÇÃO DA EMPRESA:***

**MUTUA DOS PESCADORES,** Mútua de Seguros, CRL
Avª. Santos Dumont, 57, 6º. 1050-202LISBOA

## ***RELATÓRIO***

No decorrer do ano de 2010 a Mútua operacionalizou os deveres consagrados no plano legislativo no que respeita à gestão das reclamações, observando os deveres consagrados na legislação em vigor a que a Norma Regulamentar do ISP acima citada se refere.

Sendo o primeiro ano no exercício das funções de Provedor do Cliente, importa referir que o Signatário recebeu da MÚTUA, a indicação do interlocutor privilegiado para os contactos, assim como a informação e a documentação necessária, para além de lhe terem sido asseguradas todas as condições necessárias ao cumprimento dos seus deveres.

Importa ainda referir que o Signatário constatou que a MÚTUA procedeu, e procede, à divulgação ao público da política aprovada para o tratamento e gestão das reclamações, bem como procedeu e procede à sua comunicação a toda a empresa, estando permanentemente disponível e acessível nos meios de comunicação internos.

Em 2010, não recebeu o Signatário qualquer pedido de intervenção que pudesse ser incluída no conceito de reclamação.

A única, recebida, foi-lhe dirigida em simultâneo com a sua apresentação na 1ª. Instância de apreciação, ou seja, no Departamento de Acção Social e Cooperativa e nem sequer reunia as condições de elegibilidade para a sua apreciação.

- Não tinha sido objecto de análise pela 1ª. Instância de apreciação;

- Respeitava a um processo de negociação contratual.

Finalmente, importa referir que, no entender do Signatário, a ausência de pedidos de intervenção se deve, seguramente, à natureza societária da MUTUA – Cooperativa – em que os utentes são simultaneamente membros, podendo nela intervir em pé de igualdade, independentemente do seu capital social – um homem um voto – a Direcção é constituída por membros eleitos e toda a vida da Instituição se rege pelo conjunto dos valores e princípios cooperativos.

Por isso, recomenda à Direcção que continue a permanente divulgação junto dos trabalhadores e colaboradores das regras de gestão de reclamações aperfeiçoando os mecanismos necessários ao seu cumprimento.

Lisboa, 27 de Janeiro de 2011

O Provedor do Cliente

(José Luis Cabrita)