REPORTE ANUAL
2011

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

Antes de mais salientar que a MUTUA manteve e aperfeiçoou os circuitos de divulgação da informação e da documentação necessárias ao cumprimento dos deveres do Signatário, facultando, não apenas a indispensável mas também toda aquela que se relaciona com o tratamento e gestão das reclamações.

A MUTUA manteve os meios de divulgação ao público da política aprovada para o tratamento e gestão das reclamações, bem como continua a insistir na sua comunicação a toda a empresa, estando permanentemente disponível e acessível nos meios de comunicação internos.

Em 2011, o Signatário continuou a não receber qualquer pedido de intervenção que pudesse ser incluída no conceito de reclamação.

Os dois recebidos, foram-lhe dirigidos sem a prévia apresentação na 1ª. Instância de apreciação, ou seja, no Departamento de Acção Social e Cooperativa. Por isso, foram pelo Signatário reencaminhados para este, dando do facto conhecimento aos Reclamantes.

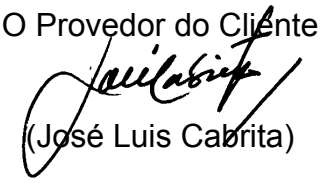
Importa referir que, o Departamento de Acção Social e Cooperativa, manteve o Signatário informado de todas as reclamações que lhe foram apresentadas, assim como das soluções encontradas para cada uma.

Finalmente, o Signatário mantém a recomendação à Direcção da MUTUA para que:

- Continue a permanente divulgação junto dos trabalhadores e colaboradores das regras de gestão de reclamações aperfeiçoando os mecanismos necessários ao seu cumprimento;
- Proceda a uma maior divulgação junto dos membros, trabalhadores e colaboradores, dos valores e princípios cooperativos, intensificando a formação e informação cooperativa.

Lisboa, 30 de Janeiro de 2012

O Provedor do Cliente



(José Luis Cabrita)