REPORTE
REFERENTE AO ANO DE 2012
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

1. INTRODUÇÃO

Ao iniciarmos este relatório não podemos deixar de referir que, tal como nos anos anteriores, a MÚTUA DOS PESCADORES, no decorrer do ano de 2012, continuou a aperfeiçoar os mecanismos de divulgação da informação e da documentação necessárias ao cumprimento dos deveres do Signatário.

Constatamos também que, a MÚTUA, prossegue a 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, mantendo-os disponíveis e acessíveis permanentemente nos meios de comunicação internos.

Em 2012, o Signatário continuou a receber pedidos de intervenção que não podiam ser incluídos no conceito de reclamação e outros, foram-lhe dirigidos sem a prévia apresentação na 1ª. Instância de apreciação, ou seja, no Departamento de Acção Social, Cooperativa e de Formação. Por isso, aqueles foram reencaminhados para este, dando do facto conhecimento aos Reclamantes.

De salientar ainda que, aquele Departamento, manteve o Signatário informado de

todas as reclamações que lhe foram apresentadas, assim como das soluções encontradas para cada uma.

2. OBJECTO DA RECOMENDAÇÃO

Resultante da decisão tomada pelo Departamento de Acção Social, Cooperativa e de Formação, que, no âmbito do sistema de Tratamento, Audição e Participação dos Cooperadores, Tomadores de Seguros, Pessoas Seguras, Beneficiários e Outros Interessados, considerou sem fundamento a reclamação apresentada por um Segurado pelo facto da Direcção Técnica ter decidido não proceder à indemnização com o fundamento de que: "... estamos perante uma avaria que resulta de vicio próprio do bem seguro garantia expressamente excluida, de acordo com o disposto na a), do Artigo 1º. Das Condições Gerais" , em 2012, o Signatário emitiu uma Recomendação

3. RECOMENDAÇÃO

Apreciada a reclamação o Signatário emitiu a seguinte Recomendação:

> **"…que não é legitimo à MUTUA invocar o que estabelece a Apólice nas Condições Gerais na alínea a) nº. 1 do artigo 6º. - e não no artigo 1º. como certamente por lapso é referido pela Direcção Técnica e pelo Departamento de Acção Social, Cooperativa e de Formação."**

E concluia:

> **" Por isso, somos do parecer que o Segurado tem direito a ser compensado pelos prejuizos sofridos pelo que, RECOMENDAMOS à Direcção da MUTUA, que proceda em conformidade, procedendo ao pagamento do que àquele é devido nos termos do contrato do Seguro celebrado."**

4. ACOLHIMENTO DA RECOMENDAÇÃO

A Recomendação emitida pelo Signatário **foi prontamente acolhida pela Direcção da MÚTUA DOS PESCADORES que, de imediato, regularizou a situação com o Segurado.**

Finalmente, entende o Signatário dever manter a recomendação à Direcção da MUTUA para que:

- Continue a permanente divulgação junto dos trabalhadores e colaboradores das regras de gestão de reclamações e o aperfeiçoamento dos mecanismos necessários ao seu cumprimento;

- Insista numa maior divulgação junto dos membros, trabalhadores e colaboradores, dos valores e principios cooperativos, intensificando a formação e informação cooperativa.

Lisboa, 29 de Janeiro de 2013

O Provedor do Cliente

(José Luis Cabrita)