RELATÓRIO DO PROVEDOR DO SEGURADO
ANO DE 2015

No ano de 2015 o Provedor do Segurado não recepcionou qualquer reclamação que pudesse ser enquadrada nas suas atribuições e competências pois todas as recebidas ainda não tinham sido objecto de análise e decisão pelo Serviço de Apoio ao Utente - Departamento de Acção Cooperativa e Comunicação da Mútua dos Pescadores pelo que foram para este reencaminhadas e do facto dado conhecimento aos Reclamantes.

Mantendo o Departamento de Acção Cooperativa e Comunicação um estreito relacionamento com o Provedor este foi informado, regularmente, do andamento e das soluções encontradas para cada uma das reclamações que lhe foram apresentadas, não apenas das que por aquele lhe foram reencaminhas, mas também em relação às demais.

Importa salientar que o Departamento de Acção Cooperativa e Comunicação manteve e melhorou a eficácia no tratamento de todas as reclamações, caracterizada pelo diálogo mantido com todos os Serviço da Mútua e com os Reclamantes conducente à obtenção de respostas satisfatórias na resolução das reclamações apresentadas.

Em conclusão:

Face à manutenção do teor de algumas das reclamações recebidas, entende o Signatário que deve manter a recomendação à Direcção da

Av. Santos Dumont, 57 - 6º,7º e 8º.
Edifício Mútua,
1050-202 LISBOA - PORTUGAL
provedor@mutuapescadores.pt

Mútua dos Pescadores para adoptar medidas para que os serviços de Produção e Sinistros, mas igualmente os Mediadores, adoptem 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 respectivos processos e clareza na fundamentação das decisões tomadas.

Entende ainda o Signatário que, apesar do regime jurídico de acesso e exercício da actividade seguradora e resseguradora (RJASR) aprovado pela Lei nº. 147/2015, de 09 de Setembro, não impor alterações ao sistema de Mecanismos e Circuitos de Tratamento, Audição e Participação dos Cooperadores, Tomadores de Seguros, Pessoas Seguras, Beneficiários e Outros Interessados da Mútua dos Pescadores, deve ser aproveitada a entrada em vigor daquele regime jurídico, com todas as alterações que impõe na organização e funcionamento da Mútua dos Pescadores, para fazer uma análise ao funcionamento do Sistema de Tratamento, Audição e Participação e ponderar eventuais alterações, caso estas se justifiquem.

Lisboa, 30 de Janeiro de 2016

O Provedor do Segurado

(José Luis Cabrita)