



## **NORMA Nº 46**

**30/Out/2009**

### **ÁREA DE ACÇÃO SOCIAL E COOPERATIVA**

#### **Mecanismos e Circuitos de Audição e Participação dos Cooperadores, Tomadores de Seguros, Pessoas Seguras Beneficiários e Outros Interessados**

**Entrada em vigor: 16/Nov/2009**

**Esta Norma substitui a Norma nº 35 de 19/Jun/2006**

#### **Fundamentação:**

A Mútua dos Pescadores tem procurado, ao longo da sua história e particularmente nos últimos 30 anos, estabelecer uma relação de proximidade e de confiança com os seus associados / cooperadores, tomadores de seguros, pessoas seguras, beneficiários e outras pessoas e entidades com quem mantém relações de cooperação. O estímulo à participação dos associados na vida da Mútua a todos os níveis, o atendimento personalizado e familiar, a proximidade dos seus dirigentes e quadros às comunidades, a facilidade de contacto com os serviços e os responsáveis, a análise e gestão profissional e humanizada das reclamações e das situações de conflito estão entre as práticas que têm contribuído para a imagem de discriminação positiva que a Mútua conquistou junto das comunidades e no seio do sector segurador.

Os mecanismos de audição e participação dos utentes são um instrumento de defesa dos direitos do consumidor. A Mútua dos Pescadores, enquanto cooperativa de consumidores, assumiu sempre uma postura de respeito e defesa destes direitos, garantindo o tratamento individualizado e imparcial das situações de descontentamento, reclamação e conflito.

Na sequência da publicação do Decreto-Lei nº 156/2005, de 15/9, que institucionalizou o Livro de Reclamações (posteriormente alterado pelo Decreto-Lei nº 371/2007, de 6/11), a Direcção da Mútua decidiu normalizar, formalizar e aprofundar esta cultura e esta prática de responsabilidade social, assumindo voluntariamente o compromisso de tratamento de todos os casos de reclamação com o mesmo rigor exigido para as reclamações feitas nos termos da citada legislação. Para isso, implementou, em 2006, um sistema de Mecanismos e Circuitos de Audição e Participação dos Cooperadores, Clientes, Beneficiários e Outros Interessados, regulamentado internamente pela Norma de Serviços nº 35/2006, de 19 de Junho. Numa postura de transparência, esta norma foi divulgada interna e publicamente, tendo sido facilitado o acesso aos mecanismos de reclamação (criação de formulário próprio, a que foi dada a designação de ROL,

utilização do sítio na internet, desdobrável informativo e disponibilização de caixas de Reclamação – denominadas XALAVAR – em todos os balcões).

Com a revisão do Decreto-Lei n.º 94-B/98, de 17 de Abril, pelo Decreto-Lei n.º 2/2009, de 5 de Janeiro, foram aditados os artigos 131.º-C a 131.º-F, prevendo-se que as empresas de seguros definam e implementem uma política de tratamento dos tomadores de seguros, pessoas seguras, beneficiários ou terceiros lesados, cujos princípios foram estipulados pela Norma Regulamentar do Instituto de Seguros de Portugal n.º 10/2009-R, de 25 de Junho, sobre Conduta de Mercado.

No quadro das competências e responsabilidades que lhe são conferidas por esta Norma, a Direcção da Mútua dos Pescadores tomou as medidas necessárias para adequar os mecanismos e circuitos de audição e participação dos cooperadores e clientes em vigor às novas exigências legais e regulamentares, reforçando os objectivos da boa governação, transparência e inclusão.

**Deliberação:**

Em consequência, a partir de 16/Nov/2009, é revogada a Norma n.º 35, de 19/Jun/2006, e entra em vigor a presente Norma, que inclui como Anexos:

- 1- Regulamento de Funcionamento do Sistema de Tratamento, Audição e Participação dos Cooperadores, Tomadores de Seguros, Pessoas Seguras, Beneficiários e Outros Interessados
- 2- Regulamento de Funcionamento do Provedor.

Lisboa, 30 de Outubro, de 2009

**A DIRECÇÃO**

