Provedora do Utente
Mútua dos Pescadores – Mútua de Seguros, CRL
75 anos ao seu lado

Sistema de Tratamento, Audição e Participação
dos Cooperadores, Tomadores de Seguros, Pessoas Seguras, Beneficiários e Outros Interessados
provedor@mutuapescadores.pt / www.mutuapescadores.pt

Lisboa: Avenida Santos Dumont nº57, 6º 7º e 8º | 1050-202 Lisboa

Relatório Provedora Ano 2019

Nos termos da Legislação e regulamentação aplicável, a Provedora do Utente da Mútua dos Pescadores, Mútua de Seguros, CRL, apresenta o relatório referente ao ano de 2019.

A Provedora do Utente, no ano de 2019, recebeu 1 (uma) reclamação que devesse apreciar no âmbito das suas funções por não ter sido resolvida em 1ª. Instância, através do serviço de gestão interna de reclamações.

1. Causas de reclamação

A reclamação considerada como elegível e analisada reportava à área de sinistros, nomeadamente, pedido de reanálise da resposta da seguradora a processo de sinistro, tendo sido apreciada e dada resposta ao consumidor nos prazos regulamentares. A Mútua dos Pescadores, Mútua de Seguros, CRL na tomada de decisão final deliberou acolher a posição da Provedora.

2. Processos conclusos e pendentes

A reclamação apresentada está conclusa e inexistem processos pendentes.

Outros pedidos de intervenção foram recepcionados que não se enquadravam no conceito de reclamação, informações a prestar pelo serviço de Apoio Utente - Departamento Acção Cooperativa e Comunicação.

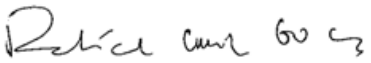
Por isso, foram reencaminhados para este, dando do facto conhecimento aos Utentes.

Uma nota de reconhecimento ao serviço de Apoio Utente -Departamento Acção Cooperativa e Comunicação que manteve a Signatária informada das reclamações que lhe foram apresentadas, assim como das soluções encontradas para cada uma.

Salientamos ainda a forma eficaz como o serviço de Apoio Utente - Departamento Acção Cooperativa e Comunicação, continuou a apreciar todas as reclamações que lhe foram dirigidas e a elas deu resposta.

Lisboa 31 de Janeiro de 2020

A Provedora



Patrícia Cruz Gomes