RELATÓRIO DE 2022

DO PROVEDOR DO UTENTE DA MÚTUA DOS PESCADORES

Durante o ano de 2022 não chegou ao Provedor do Utente da Mútua dos Pescadores qualquer reclamação dirigida à 2ª. Instância.

Entretanto, o Provedor do Utente pôde testemunhar o seguinte:

a) Em 1ª. Instância, o Sistema de Audição recebeu sete reclamações, sendo que apenas três foram totalmente indeferidas, mas com os devidos esclarecimentos e até recomendações aos interessados, que nestes casos eram pessoas seguras.

b) A Mútua dos Pescadores cumpriu e incorporou nas suas políticas e normas internas - divulgando-as nos sistemas de informação também acessíveis aos seus utentes - toda a legislação, normas e demais orientações da tutela relacionados com a conduta de mercado e tratamento de reclamações.

c) Continuaram a ser disponibilizados todos os mecanismos para a formulação simples e rápida das reclamações, designadamente o endereço eletrónico, o fax, o impresso próprio "ROL", a carta, o Livro de Reclamações, o Livro de Reclamações eletrónico e ainda o "XALAVAR" (que permite a entrega fácil da reclamação escrita em todos os balcões do Segurador, sendo colocada numa caixa hermética e específica para o efeito, sem quaisquer burocracias ou interferências associadas).

d) A Administração da Mútua dos Pescadores, a Diretora-geral e os Serviços de Apoio Utente, através da Interlocutora designada, proporcionaram ao Provedor do Utente todas as informações e outros mecanismos que lhe permitiram desenvolver a sua ação de forma esclarecida e independente.

e) O Provedor do Utente manteve uma atenção especial no acompanhamento da legislação de seguros, normas, instruções e pareceres da ASF, sobretudo no que respeita à conduta de mercado; bem como nas políticas, normas e comportamentos da Mútua dos Pescadores, com enfoque na mesma temática; sendo que esteve simultaneamente atento às alterações e inovações nos produtos do referido Segurador, de forma a poder analisar eventuais reclamações com maior eficiência.

Congratulamo-nos com o reiterado número reduzido de reclamações, certamente em linha com a relativa pequena dimensão da Mútua dos Pescadores, mas que pode também indiciar uma política assertiva e de proximidade com os seus associados, clientes, pessoas seguras e demais utentes.

Um agradecimento final à ASF, pela forma rigorosa e pedagógica como tem dirigido esta matéria, particularmente decisiva para o reforço de credibilização da atividade seguradora em Portugal.

Sintra, 20 de janeiro de 2023

(Adelino Cardoso)