

RELATÓRIO DE 2023

DO PROVEDOR DO UTENTE DA MÚTUA DOS PESCADORES

Durante o ano de 2023, a Mútua dos Pescadores recebeu apenas duas reclamações, e ambas com um desfecho não controverso; pelo que nenhuma delas foi objeto de recurso para o Provedor do Utente.

Este número inusitado de reclamações deve explicar-se, muito provavelmente, sobretudo por se tratar de uma carteira de seguros comparativamente reduzida e da ausência da exploração de alguns dos ramos mais propícios a diferendos - a começar pelo Automóvel -, como as estatísticas continuamente revelam.

Mas estes resultados podem ainda, e por acréscimo, ser justificados pelo facto de estarmos perante um segurador de características sociais distintas, com uma política de grande aproximação aos tomadores de seguros, segurados, pessoas seguras, sinistrados, pensionistas, beneficiários, terceiros e demais utentes.

A Mútua dos Pescadores disponibiliza, através do respetivo site e nos seus balcões de atendimento, toda a informação relevante e devidamente atualizada (cumprindo integralmente as instruções oficiais) sobre as matérias que mais diretamente interessam aos utentes, a começar pela explicação detalhada da legislação, do sistema e da forma de acesso às reclamações, nas suas diversas instâncias.

Mesmo assim, numa perspetiva pedagógica; e de reforço da transparência; que poderá igualmente contribuir como elemento dissuasor de eventuais inibições de alguns utentes para fazerem uso pleno dos seus direitos legais neste capítulo; a Mútua dos Pescadores ainda inscreve regularmente na sua revista "Marés" textos específicos sobre o assunto.

O Provedor do Utente continua a acompanhar a evolução da atividade seguradora e da Empresa, particularmente no que concerne à temática das reclamações; e agradece à Mútua dos Pescadores e à ASF todo o apoio recebido, que lhe permite também garantir o eficaz cumprimento da sua missão.

Sintra, 25 de janeiro de 2024



(Adelino Cardoso)