

PROVEDOR DO CLIENTE
FIATC, Mutua de Seguros y
Reaseguros a Prima Fija
Rua Castilho, n.º 32, 8º
1250-070 Lisboa

FIATC, Mutua de Seguros y Reaseguros a Prima Fija

Assunto: Provedoria do Cliente – Reclamação V/Ref. PT1825.0010.4114.6-001

Recomendações – art. 10º do Regulamento do Provedor do Cliente da FIATC, Mutua de Seguros y Reaseguros a Prima Fija

Na sequência da análise e apreciação da reclamação supra identificada, e cuja cópia se remete em anexo, nos termos do disposto no art. 10º do Regulamento do Provedor do Cliente, o Provedor do Cliente, vem efectuar as seguintes recomendações, de carácter não vinculativo:

1. Reforço dos mecanismos internos de acompanhamento e controlo de prazos de resposta e regularização de sinistros, visando o cumprimento rigoroso dos prazos previstos no Decreto-Lei n.º 291/2007, de 21 de agosto, e demais regulamentação aplicável;
2. Maior celeridade no tempo de análise e de resposta às reclamações apresentadas, promovendo uma melhoria na gestão dos processos e na comunicação entre os departamentos internos, incluindo a revisão dos processos de receção de documentos enviados pelos clientes.

Lisboa, 13 de outubro de 2025

O Provedor do Cliente,

Inês Mendonça