



RELATÓRIO DE ACTIVIDADE DO PROVEDOR DO CLIENTE

BANCO POPULAR – POPULAR SEGUROS

ANO DE 2016

I. GERAL:

No ano de 2016, decorrentes de catorze Reclamações (em que três provinham do ano anterior), foram emitidos onze Pareceres, tendo um dos processos sido arquivado por ter sido resolvido pela seguradora congénere e noutros dois tendo havido acordo entre Reclamante e Reclamada, todos previamente à emissão de parecer.

Os Reclamantes essencialmente discordam da posição da Reclamada, por desconhcerem ou não concordarem com os termos da apólice contratada, por não saberem qual a apólice que se encontra em vigor à data do sinistro, bem como por não terem conhecimento das Condições Gerais e Especiais da mesma.

Foram, ainda, recepcionados outros tantos pedidos de ajuda ou esclarecimento que formalmente não foram consideradas reclamações propriamente ditas, tendo havido resposta e encaminhamento por parte do Provedor do Cliente em qualquer dos casos.

Demonstra-se, assim, a relevância da introdução e reforço desta figura do Provedor do Cliente, com a qual tanto as Seguradoras, como os Segurados, Pessoas Seguras e Terceiros envolvidos nos sinistros têm vindo a contar para resolução mais célere e amigável de situações pendentes.

II. PARECERES

Dos onze pareceres emitidos pelo Provedor do Cliente, dez foram totalmente desfavoráveis aos Reclamantes e um foi parcialmente favorável, tendo o Provedor compreendido e acompanhado parte dos fundamentos alegados pela Reclamante, convidando a Reclamada a proceder à reanálise do processo, estando, no entanto, ainda a aguardar conclusão do processo.



III. RECOMENDAÇÕES

Na única recomendação que foi feita no ano de 2016 à Popular Seguros, o Provedor do Cliente sugeriu que, no caso concreto, a seguradora reanalisasse os danos que tem obrigação de assumir e a respectiva indemnização. À data de entrega do presente relatório, desconhece-se, no entanto, qual o encaminhamento dado à referida situação.

Resumo Reclamações - Ano 2016

Processo nº	Companhia	Produto	Recebida em	Decisão	Ação
01/15-Popular Seguros	Popular Seguros	NV - 3 Incêndio e Outros Danos	27/09/2014	O processo foi arquivado sem parecer por ter tido resolução pela Congénere.	N/A
02/15-Popular Seguros	Popular Seguros	NV - 43 RC Veículos Terrestres	30/12/2015	Desfavorável ao reclamante	N/A
03/15-Popular Seguros	Popular Seguros	NV - 41 Veículos terrestres	30/09/2015	Desfavorável ao reclamante	N/A
01-Popular Seguros	Popular Seguros	NV - 3 Incêndio e Outros Danos	03/02/2016	Desfavorável ao reclamante	N/A
02-Popular Seguros	Popular Seguros	NV - 3 Incêndio e Outros Danos	13/04/2016	Desfavorável ao reclamante	N/A
03-Popular Seguros	Popular Seguros	NV - 41 Veículos terrestres	28/05/2016	N/A	Acordo
04-Popular Seguros	Popular Seguros	NV - 3 Incêndio e Outros Danos	30/05/2016	Desfavorável ao reclamante	N/A
05-Popular Seguros	Popular Seguros	NV - 41 Veículos terrestres	03/06/2016	Desfavorável ao reclamante	N/A
06-Popular Seguros	Popular Seguros	NV - 41 Veículos terrestres	29/06/2016	Desfavorável ao reclamante	N/A
07-Popular Seguros	Popular Seguros	NV - 3 Incêndio e Outros Danos	30/06/2016	Desfavorável ao reclamante	N/A
08-Popular Seguros	Popular Seguros	NV - 3 Incêndio e Outros Danos	10/08/2016	Desfavorável ao reclamante	N/A
09-Popular Seguros	Popular Seguros	NV - 3 Incêndio e Outros Danos	22/08/2016	N/A	Acordo

10-Popular Seguros	Popular Seguros	NV - 3 Incêndio e Outros Danos	25/10/2016	Desfavorável ao reclamante	N/A
11-Popular Seguros	Popular Seguros	NV - 3 Incêndio e Outros Danos	27/10/2016	Parcialmente favorável ao reclamante	Aguarda conclusão

Lisboa, 26 de Janeiro de 2017

O Provedor do Cliente



Miguel Cancell de Abreu