

RELATÓRIO ANUAL

Referente a Reclamações de 2019

Nos termos legais, o Provedor do Cliente deve apresentar à AUTORIDADE DE SUPERVISÃO DE SEGUROS E FUNDOS DE PENSÕES (ASF) e à Seguradora um relatório anual da sua actividade.

O signatário exerceu as funções de Provedor do Cliente da AEGON SANTANDER PORTUGAL VIDA, COMPANHIA DE SEGUROS DE VIDA, S.A. e da AEGON SANTANDER PORTUGAL NÃO VIDA, COMPANHIA DE SEGUROS, S.A. durante o ano de 2019.

Durante esse ano de 2019, foram dirigidas diversas comunicações ao Provedor do Cliente, sendo que uma parte não cumpriu os requisitos para serem analisadas como reclamações pelo Provedor do Cliente.

As reclamações que foram objecto de decisão no ano de 2019 referiam-se às seguintes decisões da Aegon Santander Portugal Não Vida, Companhia de Seguros, S.A. de:

- a) não ter indemnizado os trabalhos de localização e reparação de avaria dum rotura de água e o valor da reparação dos danos causados pela água dessa mesma rotura;
- b) apenas ter indemnizado parcialmente os danos verificados num equipamento em função de alteração da corrente eléctrica;
- c) não aceitar indemnizar a avaria dum computador portátil pelo valor justo;
- d) ter indemnizado parcialmente os danos verificados em habitação em consequência dum fuga de água da base do duche de uma casa-de-banho;
- e) recusar indemnizar os lucros não auferidos por impossibilidade de dar de arrendamento a fracção devido às infiltrações causadas por uma ruptura de água verificada na fracção de cima e segura, apesar de ter sido indemnizada a reparação dos danos materiais causados por tal infiltração;
- f) não indemnizar a reparação de danos verificados na fracção segura causados por água;
- g) não aceitar indemnizar a substituição dum cilindro de água e reparação da respectiva canalização;
- h) recusar indemnizar a reparação de danos causados por uma infiltração verificada na

fracção segura;

- i) não indemnizar a reparação de danos causados no tecto e na parede da varanda do vizinho do piso inferior devido a uma infiltração com origem na fracção segura;
- j) considerar a ocorrência participada como não enquadrável em nenhuma das garantias do contrato de seguro e por isso não aceitou indemnizar danos verificados em LCD;
- k) considerar a ocorrência participada como não enquadrável na garantia de responsabilidade civil familiar do contrato de seguro e por essa razão recusou indemnizar os danos causados a um terceiro;
- l) não indemnizar os danos causados por água numa loja de terceiro existente no prédio da fracção segura;
- m) não facultar um elemento do processo e não indemnizar a reparação de danos causados por água na fracção segura (a apreciação da reclamação deu origem a recomendação).

As decisões tomadas nas referidas reclamações só deram lugar à emissão de uma recomendação e dirigida à Aegon Santander Portugal Não Vida, Companhia de Seguros, S.A..

Na decisão que apreciou a reclamação de não indemnizar a reparação de danos causados por água na fracção segura no âmbito de contrato de Seguro "Multiriscos Habitação", cujo objecto era o edifício, e da garantia de "danos por água" foi recomendado que a Aegon Santander Portugal Não Vida, Companhia de Seguros, S.A. reanalisasse o sinistro participado e ponderasse se o sinistro tinha enquadramento na garantia em causa. A Aegon Santander Portugal Não Vida, Companhia de Seguros, S.A. acolheu a recomendação, reanalisou o sinistro e decidiu pelo seu enquadramento na garantia, procedendo à indemnização da segurada.

Não houve qualquer recomendação dirigida à Aegon Santander Portugal Vida, Companhia de Seguros, S.A..

Finalmente, impõe-se referir a excelente colaboração e empatia obtida e mantida com a Direção de Qualidade e Compliance das Companhias de Seguros, como se tem verificado em anos anteriores, e sempre no sentido de otimizar a apreciação das reclamações de cada parte.

Lisboa, 30 de Janeiro de 2020.