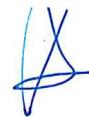




SOFIA LEITE BORGES
& ASSOCIADOS



Ex.mos Senhores

ASF - Autoridade de Supervisão de Seguros e

Fundos de Pensões

Av. da República 76 – 6º

1600-205 Lisboa

Assunto: Relatório de Atividades 2019 - Provedor do Cliente

Asisa Vida Seguros S.A.U - Sucursal em Portugal – Código ASF 1199 – Ramo Vida

N. Ref.ª REL ASISA/RV1199/1/2019

Lisboa, 25 de fevereiro de 2020

Carta Registada AR

Ex.mos Senhores

Em cumprimento do Ponto 4.3. do Regulamento do Provedor do Cliente da ASISA, Vida Seguros S.A.U. - Sucursal em Portugal, doravante “**Asisa Portugal**”, o Provedor do Cliente, vem por este meio apresentar o Relatório Anual de Atividades de 2019, com o objetivo de fornecer informação a divulgar sobre as recomendações dirigidas à Seguradora, após apreciação e análise por parte da Provedoria das reclamações recebidas.

I -Enquadramento

Serão especificados os seguintes pontos:

1. As reclamações recebidas;
2. O Objeto das recomendações;
3. As recomendações;



SOFIA LEITE BORGES
& ASSOCIADOS

4. O acolhimento ou não das Recomendações por parte da Asisa Portugal.

II – Reclamações recebidas

No ano de 2019 foram recebidas duas reclamações, ambas elegíveis para apreciação.

1. Reclamação no âmbito da adesão ao produto Seguro de Vida, ASISA Vida + Fácil

O cliente apresentou reclamação da Asisa Portugal alegando os seguintes motivos:

- a. Que a Asisa Portugal teria criado indevidamente autorizações de débito direto adicionais;
- b. Que a Asisa Portugal teria aumentado o valor do prémio do tomador sem informação prévia;
- c. Que a Asisa Portugal teria prestado informação insuficiente em aspetos determinantes do processo de anulação e nova adesão de Apólices.

Após análise da documentação, dos procedimentos adotados pela Asisa Portugal e da informação fornecida pelo cliente e pela Seguradora, o Provedor do Cliente recomendou à Asisa Portugal o seguinte:

- A Criação de um procedimento interno para comunicação clara e transparente, pois sendo grande parte da comunicação efetuada entre os Clientes e a ASISA Portugal via correio eletrónico, deverá esta ser mais clarificada e pormenorizada, nomeadamente quando a situação é menos recorrente, de forma a ser inequívoca na sua leitura e entendimento pelos clientes.
- Que fosse analisada a melhoria dos textos dos clausulados das Condições Gerais e Especiais relativamente à regularidade de pagamento mensal dos prémios, para conhecimento prévio dos clientes, nomeadamente aqueles que têm preferência por débitos diretos em dias certos do mês.



SOFIA LEITE BORGES
& ASSOCIADOS

- Que fosse criada a possibilidade de existência de uma só autorização de débito direto nas situações idênticas à analisada, a não ser que os clientes pretendam de forma diferente.
- Que fosse Implementado um mecanismo de informação ao cliente, com antecedência razoável, de alteração do valor do prémio.

As recomendações foram acolhidas pela Asisa Portugal.

2. Reclamação no âmbito do produto Seguro de Vida

O Cliente apresentou reclamação com motivação de recusa contratual por parte da seguradora, alegando o Reclamante que a recusa se baseou em práticas discriminatórias, em violação do princípio da igualdade, com tratamento menos favorável que em face de outras pessoas em situação comparável, atendendo aos antecedentes clínicos.

Após análise da documentação, dos procedimentos adotados pela Asisa Portugal e da informação fornecida pelo cliente e pela Seguradora, o Provedor do Cliente recomendou à Asisa Portugal o seguinte:

- Que fosse imperativamente dado cumprimento ao disposto no artigo 15.º, n.º 4 do Regime Jurídico do Contrato de Seguro, sempre que seja recusada a celebração de um contrato de seguro ou agravado o respetivo prémio em razão de deficiência ou de risco agravado de saúde.
- Que a ASISA adote mecanismos internos de melhoria na forma de comunicação escrita com os proponentes ou clientes, dado especial relevância aos critérios de fundamentação.



**SOFIA LEITE BORGES
& ASSOCIADOS**

- Que haja sempre referência expressa que em caso de discordância ou insatisfação em relação à recusa ou quanto aos esclarecimentos prestados, poderá o cliente apresentar reclamação junto da Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões.
- Que não seja enviada aos Clientes, pela ASISA, informação redigida em idioma diferente do português, sem que haja declaração expressa do cliente nesse sentido.
- Que a ASISA adote medidas de melhoria dos sistemas informáticos que permitam eliminar erros de envio de mensagens não pretendidas, como foi o caso.

As recomendações mereceram acolhimento por parte da Asisa Portugal.

O Provedor do Cliente

Dra. Elsa Rocha

elsa.rocha@slba.pt