

Provedor do Cliente

Dr. Nuno Bartolomeu Nunes Alves Cordeiro
Rua de Campolide, nº 372 – 3º Dto
1070-040 Lisboa
Email: provedor@ca-seguros.pt

**Relatório da Apreciação de Reclamações pelo Provedor do Cliente****Companhia de Seguros Crédito Agrícola Seguros****2017**

De acordo com o disposto no artigo 22.º da Norma Regulamentar n.º 10/2009-R, de 25 de Junho, revisto pela Norma Regulamentar n.º 2/2013-R, de 10 de Janeiro, da Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões, vem o Provedor do Cliente prestar informação relativa à apreciação de reclamações pelo mesmo. Em 2017 foram recepcionados vários pedidos de intervenção, alguns dos quais não admissíveis como reclamação pelo Provedor do Cliente, pelo facto de lhe terem sido dirigidos sem a prévia apresentação na primeira instância de apreciação. Deste facto foram informados os Reclamantes e as reclamações foram apreciadas pela Gestão de Reclamações da CA Seguros.

Dos pedidos enquadrados no âmbito da competência do Provedor do Cliente, foram apreciadas 5 reclamações, relativas a processos de Assistência em Viagem e de Sinistros:

		Acolhida pelo Provedor	Não acolhida pelo Provedor	Total
Assistência em Viagem			1	1
Sinistros	Estufas		1 ¹	1
	Automóvel		2	2
	Acidentes Trabalho		1	1
				5

1. Assistência em Viagem

A reclamação relaciona-se com um processo de assistência em viagem, nomeadamente danos provocados na sequência do serviço prestado, atribuição de veículo de substituição e accionamento de protecção jurídica.

¹ Apesar da reclamação não ter sido acolhida pelo Provedor do Cliente, na sequência da apreciação da mesma, foi efectuada uma recomendação relacionada com um procedimento.

Este processo já tinha sido alvo de análise pelo Provedor do Cliente em 2016, mantendo desta forma o Provedor do Cliente o seu posicionamento anterior, não tendo a reclamação sido objecto de recomendação. Relativamente às questões do veículo de substituição, bem como o acesso à protecção jurídica, considerou que foram devidamente esclarecidas pela CA Seguros.

2. Sinistros

2.1. Estufas

A reclamação prende-se com o tempo decorrido para dar ordem de reparação dos bens e com a indemnização. Considerou o Provedor do Cliente que houve zelo e brevidade na actuação da Companhia de Seguros e não encontrou motivos para considerar que a mesma tenha sido negligente ou actuado de forma incorrecta ou lesiva dos interesses do Reclamante.

Sugeriu ainda o Provedor do Cliente à CA Seguros garantir futuramente prova da data e hora em que quem tem poderes para dar a autorização de ordem de reparação a concretizou e que a mesma é recebida pelo destinatário. A CA Seguros acolheu esta recomendação, a qual ainda não foi implementada, uma vez que a mesma se encontra a analisar várias opções para poder colocar em prática a recomendação.

2.2. Automóvel

Uma das reclamações prende-se com um dano alegadamente resultante de um sinistro. Considerou o Provedor do Cliente que a CA Seguros não teve uma actuação inadequada ou lesiva dos interesses do reclamante, uma vez que não foi possível provar o nexo de causalidade entre a ocorrência participada e a avaria em causa. Não foi objecto de recomendação.

A outra reclamação relaciona-se com a definição de responsabilidades num processo de sinistro. O Provedor é da opinião que não se vislumbra que a Companhia pudesse ter tomado diferente opção de apreciação e posicionamento daquela que tomou, pelo que a reclamação não foi alvo de recomendação.

2.3. Acidentes de Trabalho

A reclamação em causa refere-se à abrangência dos valores de reembolso por ausência de um trabalhador para consultas e tratamentos no âmbito de um sinistro. Entendeu o Provedor do

Provedor do Cliente

Dr. Nuno Bartolomeu Nunes Alves Cordeiro

Rua de Campolide, nº 372 – 3º Dto

1070-040 Lisboa

Email: provedor@ca-seguros.pt



Cliente que a Companhia de Seguros agiu de forma adequada, uma vez que não estavam em causa ausências ao serviço que determinassem perda de retribuição.

Nuno Bartolomeu Nunes Alves Cordeiro

Lisboa, 18 de Janeiro de 2018