

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****Ano: 2019**

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 2019 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 8 reclamações, relativas a processos de Sinistros:

		Acolhida pelo Provedor	Não acolhida pelo Provedor	Total
Sinistros	Habitação		1	1
	Automóvel	1	3	4
	Responsabilidade Civil		1	1
	Multirriscos Empresas		2	2
				8

1. Habitação

A reclamação prende-se com o modo da CA Seguros assumir responsabilidades na sequência de uma ocorrência, referente a danos por inundação numa habitação. Considerou o Provedor do Cliente que a CA Seguros agiu em conformidade e apresentou as informações adequadas para sustentar a sua posição, não tendo da análise resultado qualquer recomendação.

Provedor do Cliente

Dr. Nuno Bartolomeu Nunes Alves Cordeiro

Rua de Campolide, nº 372 – 3º Dto

1070-040 Lisboa

Email: provedor@ca-seguros.pt**2. Automóvel**

Uma das reclamações prende-se com a definição de responsabilidades num processo de sinistro Automóvel. Foi entendimento do Provedor que a CA Seguros agiu em conformidade face aos factos em seu poder. Contudo, recomendou que a Companhia se fizesse munir de uma análise técnica sobre um estudo constante do processo e, após ter tal informação adicional, verificar se se justificava ou não uma reanálise do processo e do posicionamento adoptado.

Outra das reclamações refere-se à recusa da CA Seguros em assumir responsabilidades perante as circunstâncias que deram origem à sanção pecuniária que foi aplicada ao reclamante pelas Autoridades Rodoviárias, quando foi verificado que circulava sem ter válido um seguro automóvel. Foi entendimento do Provedor, face aos factos constantes do processo, que o Reclamante não teve fundamento na sua reclamação contra a CA Seguros.

Ainda outra das reclamações relacionou-se com a recusa da CA Seguros em assumir responsabilidades, na sequência de sinistro automóvel e que envolveu um veículo com a apólice na CA Seguros. Foi entendimento do Provedor que a CA Seguros deveria reanalisar o sinistro, não se baseando apenas nas declarações das testemunhas, adoptando um posicionamento conducente com a análise das situações em que constata estar perante versões substancialmente divergentes e não tem informação ou forma de clarificar o sucedido.

A quarta das reclamações nesta temática prendeu-se com a forma e valores da CA Seguros assumir responsabilidades, na sequência de sinistro automóvel que envolveu 3 viaturas. Foi entendimento do Provedor não se vislumbrar que a CA Seguros tenha actuado de forma negligente ou prejudicado os interesses do Tomador da Apólice contratada. A Companhia fez averiguações, obteve declarações mais explícitas e efectuou peritagens aos danos. Assumiu responsabilidades de forma ponderada e em conformidade. Pelo que, foi parecer do Provedor que a reclamação apresentada não podia proceder e não justificava nenhuma chamada de atenção à CA Seguros.

Provedor do Cliente

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

**3. Responsabilidade Civil**

A reclamação está relacionada com a declinação de responsabilidades num processo de sinistro de uma apólice de Responsabilidade Civil Empresarial. Foi entendimento do Provedor, face aos dados disponibilizados pelas partes, que o Reclamante não tinha fundamento na sua reclamação contra a CA Seguros, uma vez que esta não pode responder por responsabilidades que não foi contratada para garantir.

4. Multiriscos Empresas

O processo de reclamação relaciona-se com a declinação de responsabilidades num processo de sinistro de uma apólice de Multiriscos Empresas. Considerou o Provedor do Cliente que a reclamação apresentada não teve sustentação e considerou que nada havia a imputar ao procedimento da CA Seguros. A reclamação não foi assim objecto de recomendação.

Outra das reclamações relaciona-se com a recusa da CA Seguros em assumir responsabilidades, relativamente a material radiofónico que foi objecto de furto e que, segundo o reclamante, estaria coberto pela apólice Multirrisco Empresas, contratada com a CA Seguros. Foi entendimento do Provedor que não se vislumbrava fundamento para a reclamação relativamente à actuação e posicionamento da CA Seguros.

Nuno Bartolomeu Nunes Alves Cordeiro

Lisboa, 24 de Janeiro de 2020