



RELATÓRIO DE ACTIVIDADE DO PROVEDOR DO CLIENTE
BANCO POPULAR – EUROVIDA
ANO DE 2017

I.GERAL:

Este relatório é elaborado nos termos do n.º 6 do artigo 158º do Decreto-Lei n.º 147/2015, de 9 de Setembro.

No ano de 2017, decorrentes de sete Reclamações, foram emitidos seis Pareceres, uma vez que uma não cumpria os requisitos necessários para emissão de parecer.

Os Reclamantes discordam da posição da Reclamada, quer por desconhecerem ou não concordarem ou não terem consciência dos termos da apólice contratada, quer pela demora na resposta daquela e, pontualmente, criticam o serviço de atendimento ao cliente da Reclamada.

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.

Confirma-se, a relevância do 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, aumentando o nível de satisfação dos mesmos por obterem uma reanálise imparcial e isenta.

II.PARECERES

Dos seis pareceres emitidos pelo Provedor do Cliente, quatro foram totalmente desfavoráveis aos Reclamantes (ainda que num caso tenha sido sugerida uma conciliação, que foi aceite por ambas as partes), um caso foi parcialmente favorável ao Reclamante (tendo o Provedor compreendido e acompanhado parte dos fundamentos, convidando a Reclamada a melhorar o atendimento) e outro caso foi resolvido previamente à emissão de parecer, graças à intervenção do Provedor do Cliente.



III.RECOMENDAÇÕES

Na única recomendação que foi feita no ano de 2017 à Eurovida, o Provedor do Cliente sugeriu que a Reclamada fosse mais proactiva no esclarecimento e resolução de situações, apostando numa mais específica formação dos funcionários do Serviço de Atendimento ao Cliente da Eurovida, no sentido de prestarem todas as informações que sejam pertinentes aos diferentes casos e, se necessário, comunicarem à Gestão de Reclamações situações de reclamação, tendo em vista a célere resolução do diferendo e a recuperação da confiança dos Clientes.

Resumo Reclamações - Ano 2017

Proc. nº	Companhia	Produto	Recebida em	Decisão	Ação
01-EV	Eurovida	V - 11 Excl. PPR	20/01/2017	Parecer parcialmente favorável à Reclamante.	Melhorar Atendimento
02-EV	Eurovida	V - 14 Fundo Invest. PPR	16/02/2017	Parecer desfavorável ao reclamante, com reconsideração do caso para pagamento de 106,79€ brutos.	Foram efetuados dois pagamentos em 28/4/2017
03-EV	Eurovida	V - 13 Fundo Invest. excl. PPR	13/03/2017	Parecer desfavorável ao reclamante.	N/A
04-EV	Eurovida	V - 11 Excl. PPR	29/05/2017	Situação já resolvida.	Maior proatividade da seguradora no contacto com cliente
05-EV	Eurovida	V - 14 Fundo Invest. PPR	04/06/2017	Parecer desfavorável ao reclamante.	N/A
06-EV	Eurovida	V - 11 Excl. PPR	26/10/2017	Parecer desfavorável ao reclamante.	N/A

Lisboa, 26 de Janeiro de 2017

O Provedor do Cliente



Miguel Cancellata de Abreu