



**RELATÓRIO DE ACTIVIDADE DO PROVEDOR DO CLIENTE**  
**BANCO POPULAR – POPULAR SEGUROS**  
**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, foram recebidas dezassete Reclamações, sendo que quatro não cumpriam os requisitos necessários para emissão de parecer, uma foi resolvida por acordo entre Reclamada e Reclamante antes da emissão de parecer e foram emitidos doze Pareceres, todos desfavoráveis aos Reclamantes.

Os Reclamantes discordam da posição da Reclamada, quer por desconhecerem ou não concordarem ou não terem consciência dos termos da apólice contratada 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**

Os doze pareceres emitidos pelo Provedor do Cliente foram totalmente desfavoráveis aos Reclamantes.



### III.RECOMENDAÇÕES

Na única recomendação que foi feita no ano de 2017 à Popular Seguros, o Provedor do Cliente, a título meramente conciliatório, sugeriu a clarificação das Condições Gerais e Especiais e a revisão da posição da Reclamada, no sentido de ser apresentada nova proposta no que respeitava àquele caso concreto.

O Provedor do Cliente está convencido que o aumento de reclamações relativamente aos anos anteriores não corresponde a um decréscimo da qualidade dos serviços da Popular Seguros, mas antes a uma maior e mais directa comunicação com os reclamantes, que pretendem ter as respostas da seguradora validada por uma figura não institucional.

#### Resumo Reclamações - Ano 2017

Proc. nº	Companhia	Produto	Recebida em	Decisão	Ação
01-PS	Popular Seguros	NV - 43 RC Veículos Terrestres	17/01/2017	Acordo prévio à emissão de parecer.	N/A
02-PS	Popular Seguros	NV - 43 RC Veículos Terrestres	29/01/2017	Parecer desfavorável ao reclamante.	N/A
03-PS	Popular Seguros	NV - 41 Veículos Terrestres	29/01/2017	Parecer desfavorável ao reclamante.	N/A
04-PS	Popular Seguros	NV - 41 Veículos Terrestres	02/02/2017	Parecer desfavorável ao reclamante, com recomendação e reconsideração do caso.	Rever CGE de Auto Pago 408,10€ via reclamações.
05-PS	Popular Seguros	NV - 43 RC Veículos Terrestres	20/02/2017	Parecer desfavorável ao reclamante.	N/A
06-PS	Popular Seguros	NV - 3 Incêndio e Outros Danos	16/03/2017	Parecer desfavorável ao reclamante.	N/A

**MIGUEL CANCELLA DE ABREU**  
E-mail: m.cancellaabreu@netcabo.pt

07-PS	Popular Seguros	NV - 3 Incêndio e Outros Danos	20/04/2017	Parecer desfavorável ao reclamante.	Proposta de pagamento com IVA, contra fatura apresentada.
08-PS	Popular Seguros	NV - 3 Incêndio e Outros Danos	19/05/2017	Parecer desfavorável ao reclamante.	N/A
09-PS	Popular Seguros	NV - 3 Incêndio e Outros Danos	31/05/2017	Parecer desfavorável ao reclamante.	N/A
10-PS	Popular Seguros	NV - 3 Incêndio e Outros Danos	27/06/2017	Parecer desfavorável ao reclamante.	N/A
11-PS	Popular Seguros	NV - 41 Veículos Terrestres	17/08/2017	Parecer desfavorável ao reclamante.	N/A
12-PS	Popular Seguros	NV - 41 Veículos Terrestres	05/09/2017	Parecer desfavorável ao reclamante.	N/A
13-PS	Popular Seguros	NV - 3 Incêndio e Outros Danos	22/11/2017	Parecer desfavorável ao reclamante.	N/A

Lisboa, 26 de Janeiro de 2017

**O Provedor do Cliente**



Miguel Cancellla de Abreu

