

RELATÓRIO DE ACTIVIDADE DO PROVEDOR DO CLIENTE
BANCO POPULAR/SANTANDER SEGUROS – POPULAR SEGUROS
ANO DE 2019

I.GERAL:

O presente relatório respeita à conduta de mercado e é elaborado anualmente nos termos da Norma Regulamentar n.º 10/2009-R, de 25 de Junho. Junta-se mapa das reclamações, com identificação do produto, da conclusão do parecer e da existência ou não de recomendação do Provedor do Cliente (Anexo I).

Assim, no ano de 2019, em decorrência de 21 (vinte e uma) exposições apresentadas, o Provedor do Cliente emitiu 6 (seis) pareceres; nos demais casos, ou não se encontravam preenchidos os requisitos formais necessários para serem consideradas reclamações efectivas ou logrou obter-se a conciliação das partes previamente à emissão de parecer, tendo o Provedor do Cliente dado resposta a todas as comunicações que lhe foram dirigidas.

Como tem vindo a suceder nos anos transactos, as reclamações apresentadas relacionam-se essencialmente *i)* com a mora e acompanhamento quer em pedidos de revisão contratual, quer em processos de sinistro e *ii)* com a posição da Reclamada no âmbito da contratualização (no início, na vigência/alterações e no término do contrato).

Confirma-se a importância da figura do Provedor do Cliente em áreas como a dos seguros, auxílio fundamental para uma resolução célere, amigável e extrajudicial de situações pendentes, aumentando o nível de satisfação - quer da Seguradora, quer dos Tomadores de Seguros, das Pessoas Seguras e/ou dos Terceiros envolvidos nos sinistros - por obterem uma reanálise imparcial e isenta da questão em apreço.

II.PARECERES

Dos 6 (seis) pareceres emitidos pelo Provedor do Cliente, 3 (três) acompanharam totalmente a posição dos Reclamantes e outros 3 (três) parcialmente, sendo, conseqüentemente, parcialmente desfavoráveis à Reclamada.

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

III.RECOMENDAÇÕES

Nos pareceres emitidos, o Provedor do Cliente recomendou à Reclamada a devolução de valores indevidamente pagos, respostas mais céleres e prestação de informação clara e precisa quer na prestação de informações contratuais, quer no acompanhamento de sinistros comunicados.

Lisboa, 27 de Janeiro de 2020

O Provedor do Cliente



Miguel Cancellá de Abreu

A

ANEXO I

Processo e Companhia	Produto	Decisão	Ação
01-Popular Seguros	Popular Habitação Plus	Desfavorável à Reclamada.	Recibo extra devolvido ao Reclamante.
02-Popular Seguros	Popular Habitação Plus	Desfavorável à Reclamada.	Recomendação: dar resposta ao cliente com maior brevidade.
03-Popular Seguros	Popular Habitação Plus	Parecer parcialmente favorável ao Reclamante.	Recomendação: alerta para a informação contraditória transmitida ao cliente pelos serviços de atendimento.
04-Popular Seguros	Casa Segura CH	Desfavorável à Reclamada.	Recomendação: devolver ao cliente o valor da diferença de prémio pago entre a proposta apresentada e o contrato subscrito.
05-Popular Seguros	Popular Auto	Parecer parcialmente favorável ao Reclamante.	Recomendação: melhorar a articulação entre seguradora e mediador, neste caso a entidade bancária.
06-Popular Seguros	Popular Auto	Parecer parcialmente favorável ao Reclamante.	Recomendação: maior celeridade no tratamento dos pedidos de clientes