



RELATÓRIO DE ACTIVIDADE DO PROVEDOR DO CLIENTE
BANCO POPULAR/SANTANDER SEGUROS – EUROVIDA
ANO DE 2018

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 2018, decorrentes de onze Reclamações, foram emitidos oito Pareceres - atendendo a que duas não cumpriam os requisitos obrigatórios para análise pelo Provedor do Cliente e numa Reclamante e Reclamada chegaram a acordo previamente à emissão de parecer.

Essencialmente, as reclamações propriamente ditas respeitam a diferentes interpretações das condições (particulares, gerais e especiais) das apólices contratadas e à mora na regularização dos sinistros e os Reclamantes discordam da posição da Reclamada, por desconhecimento ou incompreensão dos termos da apólice contratada ou ainda por falta de elementos ou diligências necessárias para resolução de um sinistro.

Como em anos anteriores, outros tantos pedidos de ajuda ou esclarecimentos foram dirigidos a Provedor do Cliente, tendo todos sido alvo de resposta, ainda que não tratados formalmente como reclamação.

Confirma-se a relevância do reforço desta figura do Provedor do Cliente, com a qual as Seguradoras, os Segurados, as Pessoas Seguras e os 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 oito pareceres emitidos pelo Provedor do Cliente foram todos desfavoráveis aos Reclamantes, tendo o Provedor do Cliente considerado que a seguradora actuou nos termos, prazo e diligência que lhe eram exigidos.

III.RECOMENDAÇÕES

Ainda que todos os pareceres tenham sido favoráveis à posição da Reclamada, num dos casos foi feita uma recomendação, no sentido de diligenciar junto dos departamentos competentes para que o pedido de informação inicial seja o mais claro e preciso possível.

Lisboa, 28 de Janeiro de 2019

O Provedor do Cliente



Miguel CancellA de Abreu



ANEXO I

Processo e Companhia	Produto	Decisão	Ação
01-Eurovida	Eurovida Plano Proteção Duo	(Acordo prévio à emissão de parecer)	N/A
02-Eurovida	Eurovida Crédito Integrado	Parecer favorável à Reclamada.	N/A
03-Eurovida	Eurovida Plano Proteção	Parecer favorável à Reclamada.	N/A
04-Eurovida	Eurovida Portfolio	Parecer favorável à Reclamada.	N/A
05-Eurovida	Eurovida Plano Proteção	Parecer favorável à Reclamada.	N/A
06-Eurovida	Eurovida Plano Protecção	Parecer favorável à Reclamada.	N/A
07-Eurovida	Eurovida Renda 2018 2ªS NN e Eurovida Poupança Segura	Parecer favorável à Reclamada.	N/A
08-Eurovida	Eurovida Plano Proteção	Parecer favorável à Reclamada.	N/A
09- Eurovida	Eurobic - Vida Habitação Duo e Eurovida Plano Protecção Duo	Parecer favorável à Reclamada.	Recomendação: diligenciar junto dos departamentos competentes para que o pedido de informação inicial seja o mais claro e preciso possível.