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

CA Seguros
Seguramente ao seu lado.

Relatório da Apreciação de Reclamações pelo Provedor do Cliente

Companhia de Seguros Crédito Agrícola Seguros

Ano: 2021

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 2021 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 5 reclamações, relativas a processos de Sinistros:

		Acolhida pelo Provedor	**Não acolhida pelo Provedor**	**Total**
Sinistros	Acidentes de Trabalho	0	1	1
	Automóvel	1	3	4
				5

1. Acidentes de Trabalho

Na reclamação, o Reclamante, apelou à intervenção do Provedor do Cliente relativamente à recusa da CA Seguros em assumir responsabilidades na sequência de um sinistro participado. Foi entendimento do Sr. Provedor, que a CA Seguros tinha fundamentos suficientes e sustentáveis para declinar responsabilidades que lhe pudessem ser assacadas no âmbito da Apólice contratada e, como tal, não vislumbrou razões para poder sustentar as pretensões do Reclamante e/ou promover alguma recomendação à CA Seguros para que procedesse de modo diferente da que concretizou.

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

CA Seguros
Seguramente ao seu lado.

2. Automóvel

Na primeira reclamação, o Reclamante apelou à intervenção do Provedor do Cliente relativamente à posição da CA Seguros, que declinou responsabilidades relativamente a um sinistro participado pelo Reclamante. Foi entendimento do Provedor, que a CA Seguros teve fundamentos suficientes e sustentáveis para declinar a aceitação e sequência do sinistro participado e como tal não assistiu base ao Reclamante para pretender uma alteração da posição da Seguradora.

Na segunda reclamação, o Reclamante, apelou à intervenção do Provedor do Cliente relativamente à posição da CA Seguros na sequência de sinistro oportunamente participado. Foi entendimento do Provedor que a Reclamante não tinha fundamento para contestar a forma de regularização do sinistro e os valores indicados.

Na terceira reclamação, o Reclamante, apelou à intervenção do Provedor do Cliente relativamente à recusa da CA Seguros em assumir todas as responsabilidades perante um sinistro em que foi interveniente em conjunto com uma segurada da CA Seguros. Foi entendimento do Sr. Provedor, que a responsabilidade do sinistro não podia ser assacada à Reclamante, fosse em que percentagem fosse, e assim tinha fundamento a sua reclamação. Devendo prosseguir na senda da defesa do seu posicionamento, se necessário fosse.

Nesse sentido, sugeriu o Sr. Provedor que a CAS reanalisasse criteriosamente o processo e optasse, na ausência de novos dados, por atender a reclamação. O que sucedeu!

Na quarta reclamação, o Reclamante, apelou à intervenção do Provedor do Cliente relativamente à posição da CA Seguros na sequência de sinistro automóvel oportunamente participado. Foi entendimento do Sr. Provedor, que a CA Seguros tinha fundamento suficiente para a posição que tomou, não havendo razão na reclamação apresentada.

Nuno Bartolomeu Nunes Alves Cordeiro

Lisboa, 10 de Janeiro de 2022