



## RELATÓRIO DE ACTIVIDADE DO PROVEDOR DO CLIENTE

### BANCO POPULAR – EUROVIDA

ANO DE 2016

#### I. GERAL:

No ano de 2016, decorrentes de sete Reclamações (em que uma provinha do ano anterior), foram emitidos seis Pareceres, tendo uma das situações sido resolvida pela Seguradora previamente à emissão de parecer.

Os Reclamantes essencialmente discordam da posição da Reclamada, por desconhecerem ou não concordarem com os termos da apólice contratada, por não saberem qual a apólice que se encontra em vigor à data do sinistro, bem como por não terem conhecimento das Condições Gerais e Especiais da mesma.

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.

Demonstra-se, assim, a relevância da introdução e 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.

#### II. PARECERES

Dos seis pareceres emitidos pelo Provedor do Cliente, quatro foram totalmente desfavoráveis aos Reclamantes e dois foram-lhes parcialmente favoráveis, tendo o Provedor compreendido e acompanhado parte dos fundamentos, convidando a Reclamada a proceder à reanálise do processo. Num destes casos, Reclamada e Reclamante chegaram a acordo; no outro, a recomendação foi implementada no caso concreto, sendo mensalmente monitorizada a data de pagamento da Renda, por forma a garantir que é processado o seu pagamento junto do Reclamante na data pretendida.

### III. RECOMENDAÇÕES

Na única recomendação que foi feita no ano de 2016 à Eurovida, o Provedor do Cliente sugeriu que, no caso concreto, a seguradora procedesse à monitorização mensal, se possível de forma automática, da ordem de transferência para a conta do Reclamante, de modo a ser reduzido tempo de disponibilização efectiva do dinheiro, o que – como acima mencionado - foi prontamente acatado pela Reclamada.

#### Resumo Reclamações - Ano 2016

Processo nº	Companhia	Produto	Recebida em	Decisão	Ação
01/15-Eurovida	Eurovida	V - 11 excluindo PPR	20/11/2015	Desfavorável ao reclamante	N/A
01-Eurovida	Eurovida	V - 14 Fundo Invest. PPR	20/05/2016	Parcialmente favorável ao reclamante	Acordo
02-Eurovida	Eurovida	V - 11 excluindo PPR	14/06/2015	Desfavorável ao reclamante	N/A
03-Eurovida	Eurovida	V - 11 excluindo PPR	24/06/2015	Desfavorável ao reclamante	N/A
04-Eurovida	Eurovida	V - 11 excluindo PPR	26/07/2016	Desfavorável ao reclamante	N/A
05-Eurovida	Eurovida	V - 11 excluindo PPR	25/07/2016	Parcialmente favorável ao reclamante	Implementado em particular para este caso
06-Eurovida	Eurovida	V - 11 excluindo PPR	28/10/2016	Fornecida pela Companhia a informação solicitada pela reclamante.	N/A

Lisboa, 26 de Janeiro de 2017

O Provedor do Cliente



Miguel Cancellá de Abreu