

Provedor do Cliente

ASISA Asistencia Sanitaria Interprovincial de Seguros S.A.U. - Sucursal em Portugal

Relatório de Atividades 2022

ASISA Asistencia Sanitaria Interprovincial de Seguros S.A.U. - Sucursal em Portugal
Relatório de Atividades 2022

I – Introdução

Em cumprimento do disposto na Cláusula 4ª, ponto 3, do Regulamento do Provedor do Cliente da ASISA não Vida Seguros S.A.U., Sucursal Portugal, doravante “ASISA”, ou “Seguradora”, o Provedor do Cliente vem apresentar Relatório Anual de Atividades referente ao ano de 2022.

Na elaboração do presente relatório foram tidos em consideração os seguintes parâmetros:

1. Total das Reclamações recebidas, considerando as elegíveis e as não elegíveis;
2. Os níveis de serviço verificados na apreciação e resposta às Reclamações;
3. Objeto das Reclamações e as Recomendações;
4. Menção de acolhimento ou não das Recomendações pela Seguradora;
5. Elementos relevantes para a melhoria contínua da qualidade do serviço prestado aos Clientes da Seguradora.

II. Reclamações recebidas, elegíveis e não elegíveis

No ano de 2022 foram registadas três reclamações, uma elegível para análise, com respetivo exame e envio de Recomendação.

As Reclamações não elegíveis, duas, advieram do facto de os Reclamantes não terem procedido, conforme consta das condições gerais das apólices, de, primeiramente à intervenção do Provedor do Cliente, manifestarem junto da Seguradora a sua discordância ou insatisfação face ao serviço prestado, e nesse âmbito resolver a questão.

III. Os níveis de serviço verificados na apreciação e resposta às Reclamações

Considera o Provedor do Cliente que a Seguradora, no âmbito do processo de gestão de reclamações dos Clientes, adotou as medidas adequadas, prestou informação contratual necessária e procedeu aos respetivos esclarecimentos, pese embora, a insatisfação final do Cliente.

IV. Objeto das Reclamações e as Recomendações comunicadas à ASISA Vida Portugal

Provedor do Cliente

A Recomendação enviada à ASISA não Vida Portugal no ano de 2022, resultou de Reclamação no âmbito de produto ASISA+SAÚDE PLUS, em que o Reclamante manifestou discordância em relação à posição assumida pela Seguradora, em diversos âmbitos, mas de maior relevância no que concerne ao facto de ter sido negada cobertura em diversos atos médicos prestados às duas pessoas seguras, apesar dos serviços da ASISA confirmarem a sua cobertura, ou, o valor de reembolso dos referidos atos médicos, ter sido, na expressão do Reclamante, “*mínimo ou nenhum*”.

Após análise da documentação e dos procedimentos efetuados, da informação fornecida pelo Reclamante e pela Seguradora, o Provedor do Cliente recomendou à Seguradora o seguinte:

- a. Que a ASISA adote providências internas para que os seus mediadores reforcem os esclarecimentos sobre as condições contratuais aquando da proposta de seguro, e integrem no manual de atendimento informações, entre outras, sobre o IBAN, quando os clientes são estrangeiros.
- b. Que a ASISA adote providências internas, junto dos serviços que prestam informação ao cliente, para uniformização da informação;
- c. Que a ASISA adote medidas que vise melhorar a funcionalidade informática.

IV. Acolhimento das Reclamações

A Recomendação mereceu acolhimento por parte da Seguradora.

VI. Elementos relevantes para a melhoria contínua da qualidade do serviço prestado aos Clientes da Seguradora

Do tratamento da Reclamação de 2022, constatamos que a insatisfação e expectativa do Cliente é centrada nas seguintes áreas: i) Formação do Contrato; ii) Esclarecimento/Fundamentação das decisões.

A Seguradora a este propósito sublinhou que continuará a melhorar a sua gestão, por forma a garantir que a sua atividade e a relação com os dos Clientes tenham subjacentes os padrões das boas práticas de mercado.

Conclusão

Foi cumprido o Regulamento e assegurou-se uma gestão imparcial dos motivos contidos na Reclamação, com o objetivo de resolução atempada da discordância.

Provedor do Cliente

Desta forma, cremos ter e contribuindo para a tomada de medidas de proteção dos Clientes e de incentivo para a observância por parte da Seguradora de padrões de conduta que assegurem a confiança de mercado.

• O Provedor do Cliente

Elsa Rocha