

Provedor do Cliente

ASISA Vida Seguros S.A.U. – Sucursal Portugal

Relatório de Atividades 2022

**Avenida Sidónio Pais, 16, 2.º Esquerdo
1050-215 Lisboa | Portugal
provedorasisa@asisa.pt**

ASISA Vida 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 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 Cliente, 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 Vida Portugal no ano de 2022, resultou de Reclamação no âmbito de produto Seguro de Vida, em que a Reclamante manifestou discordância em relação à posição assumida pela Seguradora no que concerne a matéria de enfermidades pré-existentes.

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

- a. Que a ASISA, reforce a orientação, junto da equipa técnica dos questionários clínicos e da equipa de enfermagem, de esclarecimento sobre o dever que assiste à pessoa segurada, de prestar as informações sobre as patologias pré-existentes.

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 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.

Desta forma, cremos ter contribuído 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