

Provedor do Cliente

Elsa Rocha

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

ASISA SAÚDE

Relatório de Atividades 2023

ASISA Asistencia Sanitaria Interprovincial de Seguros S.A.U. - Sucursal em Portugal
Relatório de Atividades 2023

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”, “ASISA SAÚDE”, ou “Seguradora”, o Provedor do Cliente vem apresentar Relatório Anual de Atividades referente ao ano de 2023.

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 2023 foram registadas duas reclamações, uma não elegível, pelo facto de o Reclamante não ter procedido, conforme consta das condições gerais das apólices, primeiramente, à intervenção do Provedor do Cliente, à apresentação de discordância ou insatisfação face ao serviço prestado junto da Seguradora, no sentido de resolução da questão, e uma elegível para análise, com respetivo exame e envio de Recomendação.

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 SAÚDE Portugal

A Recomendação enviada à ASISA no ano de 2023, resultou de Reclamação no âmbito de produto Seguro ASISA + SAÚDE, em que o Reclamante, através de mandatária, manifestou discordância em relação à posição assumida pela Seguradora no que concerne a matéria de não aprovação/recusa de autorização da despesa relativa a ato médico.

Provedor do Cliente

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 internamente a prática de melhorar o esclarecimento aos clientes no que concerne às condições contratuais aquando da proposta de seguro, nomeadamente, informação relativa a exclusão de cobertura.

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 2023, constatamos que a insatisfação e expectativa do Cliente é centrada nas seguintes áreas: i) Formação do Contrato; ii) Esclarecimento sobre o âmbito de cobertura do seguro.

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 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

