

Provedor do Cliente

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

ASISA Vida

Relatório de Atividades 2023

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

Provedor do Cliente

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 Asistencia Sanitaria Interprovincial de Seguros S.A.U. - Sucursal em Portugal, doravante "ASISA", "ASISA VIDA", 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.

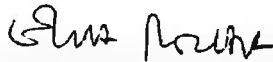
II. Reclamações recebidas, elegíveis e não elegíveis

No ano de 2023 foram registadas quatro reclamações, não elegíveis, pelo facto de os Reclamantes não terem 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.

Desta forma, nada mais de relevante há a sublinhar.

O Provedor do Cliente

Elsa Rocha



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