



**SOFIA LEITE BORGES
& ASSOCIADOS**

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

Relatório de Atividades 2020



SOFIA LEITE BORGES
& ASSOCIADOS

ASISA Asistencia Sanitaria Interprovincial de Seguros S.A.U. - Sucursal em Portugal
ASISA Vida Seguros S.A.U. – Sucursal Portugal
Relatório de Atividades 2020

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 Vida Portugal”, ou “Seguradora”, o Provedor do Cliente vem apresentar Relatório Anual de Atividades referente ao ano de 2020.

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

- a. O objeto das Recomendações;
- b. As Recomendações;
- c. Menção de acolhimento ou não das Recomendações pela Seguradora.

II – Objeto das Reclamações e Recomendações comunicadas à ASISA Vida Portugal

No ano de 2020 foram registadas sete reclamações, quatro elegíveis para análise, com respetivo exame e envio de Recomendação.

As Reclamações não elegíveis, três, advieram do facto de os Reclamantes não terem procedido, conforme consta nas condições gerais das apólices, que primeiramente à intervenção do Provedor do Cliente, devem manifestar junto da Seguradora, a sua insatisfação face ao serviço prestado, e, em consequência não ter havido entendimento entre ambos.

As quatro Recomendações enviadas à ASISA Vida Portugal no ano de 2020, resultaram da verificação dos motivos apresentados nas Reclamações, e foram as seguintes:

1. Reclamação no âmbito de produto Seguro de Vida

O Reclamante apresentou Reclamação da ASISA Vida Portugal, alegando os seguintes motivos:



SOFIA LEITE BORGES
& ASSOCIADOS

- Injustificado agravamento de 50% no prémio de cobertura Morte e Invalidez Total Permanente, considerando o Reclamante não ser portador de patologia com o risco que foi valorado pela Seguradora.
- Desagrado com a forma como foi tratado ao longo da análise do seu processo, alegando diversas incoerências, em particular em duas comunicações enviadas pela ASISA Vida Portugal quanto à análise dos factos.
- Não ter a ASISA Vida Portugal considerado o relatório médico por si enviado.

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

- **Que a ASISA Vida Portugal adote mecanismos internos de melhoria dos canais de comunicação escrita com os proponentes ou clientes, dado especial relevância à fundamentação das suas decisões.**
- **Que a ASISA adote providências internas relativamente às informações prestadas pela Equipa de Enfermagem, prevenindo assim informação contraditória.**

2. Reclamação de não cliente da Seguradora

O Reclamante apresentou Reclamação junto do Provedor pelo seguinte motivo:

- Não ser cliente, nem nunca ter sido cliente, de qualquer produto da Seguradora ASISA Portugal.
- Ter-se verificado na sua conta, débito indevido por lapso da Seguradora na digitação de número de IBAN de um outro cliente, manifestando o Reclamante haver justa necessidade de o compensar pelos incómodos, tempo despendido e custos, nomeadamente telefonemas que realizou para a resolução da questão.

Após análise dos elementos, nomeadamente comunicação da Seguradora ao Reclamante com assunção do erro e com pedido de desculpas pelo lapso, o Provedor do Cliente recomendou à ASISA Vida Portugal o seguinte:



SOFIA LEITE BORGES
& ASSOCIADOS

- **Que a ASISA, caso não seja prática sempre efetiva, considere a necessidade de dupla conferência dos dígitos quando do preenchimento da Autorização de Débito Direto.**

3. Reclamação no âmbito de Seguro de Vida

O Reclamante apresentou Reclamação da ASISA Vida Portugal, pelo seguinte motivo:

- Nas condições propostas após avaliação dos elementos disponíveis, ter sido excluído da sua apólice, na perspetiva do Reclamante sem fundamento legal, percentagem de 5% de IPP, (Incapacidade Permanente Parcial), que o Reclamante declarou como patologia pré existente em resultado de acidente de trabalho, entendendo que, a situação declarada não é motivo de enquadramento de Invalidez Total e Permanente.
- Mais reclamou que o valor do prémio devia ser mais reduzido.

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

- **Que a ASISA fundamente as suas decisões, no que concerne aos valores de cálculo dos prémios, com indicação dos critérios de decisão utilizados, melhorando a sua comunicação com os Proponentes de seguros e com os Clientes.**

4. Reclamação no âmbito de Seguro de Vida

O Reclamante apresentou Reclamação da ASISA Vida Portugal, pelo seguinte motivo:

- Por na sua perspetiva, a Seguradora na sua prática, não ter agido com transparência e honestidade, com quebra de confiança, em virtude de o Cliente não ter compreendido os valores apresentados pela ASISA Vida Portugal, com a distinção entre redução do prémio devido à atualização de capital e aumento do prémio em função da idade actuarial da pessoa segura.



SOFIA LEITE BORGES
& ASSOCIADOS

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

- **Que a ASISA Vida Portugal, informe de forma prévia e fundamentada os Clientes aquando da alteração de valores debitados, melhorando a sua comunicação com os Clientes.**

III – Acolhimento das Reclamações

As Recomendações mereceram acolhimento por parte da ASISA Vida Portugal

IV. Conclusão

Do tratamento das Reclamações de 2020, constatamos que a insatisfação e expectativa dos Clientes é centrada nas seguintes áreas: i) Formação do Contrato; ii) Esclarecimento/Fundamentação das decisões.

O critério na apreciação e tratamento das Reclamações, conforma-se com a garantia de que os interesse dos Clientes são avaliados à luz dos padrões das boas práticas de mercado.

Foi cumprido o Regulamento e assegurou-se uma gestão imparcial dos motivos contidos nas Reclamações, com o desígnio de uma resolução atempada das discordâncias.

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

elsa.rocha@slba.pt