

Relatório da Apreciação de Reclamações pelo Provedor do Cliente

Companhia de Seguros Crédito Agrícola Seguros

2018

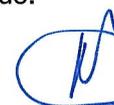
De acordo com o disposto no artigo 22.º da Norma Regulamentar n.º 10/2009-R, de 25 de Junho, revisto pela Norma Regulamentar n.º 2/2013-R, de 10 de Janeiro, da Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões, vem o Provedor do Cliente prestar informação relativa à apreciação de reclamações pelo mesmo. Em 2018 foram recepcionados vários pedidos de intervenção, alguns dos quais não admissíveis como reclamação pelo Provedor do Cliente, pelo facto de lhe terem sido dirigidos sem a prévia apresentação na primeira instância de apreciação. Deste facto foram informados os Reclamantes e as reclamações foram apreciadas pela Gestão de Reclamações da CA Seguros.

Dos pedidos enquadrados no âmbito da competência do Provedor do Cliente, foram apreciadas 8 reclamações, relativas a processos de Sinistros:

		Acolhida pelo Provedor	Não acolhida pelo Provedor	Total
Sinistros	Habitação		1	1
	Automóvel	1	2	3
	Estufas		1	1
	Responsabilidade Civil	1	1	2
	Multirriscos Empresas		1	1
				8

1. Habitação

A reclamação prende-se com uma ocorrência devido a fuga de água numa habitação. Considerou o Provedor do Cliente que a CA Seguros agiu em conformidade e apresentou as informações adequadas para sustentar a sua posição, não tendo a mesma sido objecto de recomendação.



1/3

2. Automóvel

Uma das reclamações prende-se com a definição de responsabilidades num processo de sinistro Automóvel, no qual foi entendimento do Provedor do Cliente que a CA Seguros agiu adequadamente face aos factos em seu poder, bem como agiu com lisura e rapidez em prol do seu segurado. Não foi elaborada recomendação.

Outra das reclamações refere-se aos valores de indemnização por reparação de uma viatura na sequência de um sinistro. É da opinião do Provedor que a Companhia procedeu correctamente no interesse do Cliente, da sanção do sinistro e nos termos da apólice contratada.

Outra das reclamações relaciona-se com a declinação de responsabilidades num processo de sinistro Automóvel. O Provedor do Cliente é da opinião que a posição da CA Seguros deveria merecer uma nova reflexão, considerando haver alguma responsabilidade por parte do Segurado. A CA Seguros acolheu a recomendação, procedendo à revisão da posição e assumindo uma divisão equitativa de responsabilidades.

3. Estufas

A reclamação prende-se com a liquidação da totalidade da indemnização resultante de um sinistro numa estufa. Considerou o Provedor do Cliente que a Companhia agiu em conformidade com os procedimentos exigíveis para com o seu Cliente, não assistindo razão ou fundamento para a reclamação. Não foi objecto de recomendação.

4. Responsabilidade Civil

Uma das reclamações está relacionada com o posicionamento da CA Seguros num sinistro de uma apólice de Responsabilidade Civil. Sugeriu o Provedor do Cliente que fosse estabelecido acordo quanto à divisão de responsabilidades entre os intervenientes. A CA Seguros reavaliou a sua posição, tendo assumido uma divisão equitativa de responsabilidades.



Provedor do Cliente

Dr. Nuno Bartolomeu Nunes Alves Cordeiro
Rua de Campolide, nº 372 – 3º Dto
1070-040 Lisboa
Email: provedor@ca-seguros.pt



O outro processo de reclamação prende-se com a declinação de responsabilidades num processo de sinistro de uma apólice de Responsabilidade Civil Empresarial. O Provedor do Cliente é da opinião que a Companhia agiu em conformidade com o que contratou com o Tomador de Seguro.

5. Multirriscos Empresas

O processo de reclamação relaciona-se com a declinação de responsabilidades num processo de sinistro de uma apólice de Multirriscos Empresas. Considerou o Provedor do Cliente que a CA Seguros agiu de acordo com as práticas adequadas. A reclamação não foi objecto de recomendação.

Nuno Bartolomeu Nunes Alves Cordeiro

Lisboa, 15 de Janeiro de 2019