



**RELATÓRIO DE ACTIVIDADE DO PROVEDOR DO CLIENTE**  
**BANCO POPULAR/SANTANDER SEGUROS – POPULAR SEGUROS**  
**ANO DE 2018**

**I.GERAL:**

O presente relatório respeita à conduta de mercado e é elaborado anualmente nos termos da Norma Regulamentar n.º 10/2009-R, de 25 de Junho. Junta-se mapa das reclamações, com identificação do produto, da conclusão do parecer e da existência ou não de recomendação do Provedor do Cliente (Anexo I).

Assim, no ano de 2018, decorrentes de doze Reclamações, foram emitidos dez Pareceres, considerando que em dois dos casos, Reclamantes e Reclamada, chegaram a acordo previamente à emissão de parecer.

Essencialmente, as reclamações propriamente ditas respeitam a diferentes interpretações das condições (particulares, gerais e especiais) das apólices contratadas, à mora na regularização dos sinistros e aos diferentes níveis verificados nos serviços de atendimento e os Reclamantes discordam da posição da Reclamada, por desconhecimento ou incompreensão dos termos da apólice contratada ou ainda por falta de elementos ou diligências necessárias para resolução de um sinistro.

Como em anos anteriores, outros tantos pedidos de ajuda ou esclarecimentos foram dirigidos a Provedor do Cliente, tendo todos sido alvo de resposta, ainda que não tratados formalmente como reclamação.

Confirma-se, a relevância do reforço desta figura do Provedor do Cliente, com a qual as Seguradoras, os Segurados, as Pessoas Seguras e os Terceiros envolvidos nos sinistros têm vindo a contar para resolução mais célere e amigável de situações pendentes, aumentando o nível de satisfação dos mesmos por obterem uma reanálise imparcial e isenta.

**II.PARECERES**

Dos dez pareceres emitidos pelo Provedor do Cliente, seis apoiaram a posição da Reclamada, dois foram parcialmente favoráveis tanto a Reclamada como aos Reclamantes e nos restantes entendeu-se que assistia razão aos Reclamantes.

### III.RECOMENDAÇÕES

Nas reclamações em que se entendeu que assistia razão aos Reclamantes, o Provedor do Cliente recomendou à Reclamada a conciliação com aqueles, quer por entender que havia lugar ao pagamento de uma indemnização, quer por entender que esta não foi diligente ou célere no acompanhamento dos processos de sinistro.

Lisboa, 28 de Janeiro de 2019

**O Provedor do Cliente**

A handwritten signature in dark ink, consisting of a long horizontal stroke that curves upwards and then loops back down to the right, ending in a small flourish.

Miguel Cancellá de Abreu



ANEXO I

Processo e Companhia	Produto	Decisão	Ação
01-Popular Seguros	Popular Condomínio	Parcialmente favorável ao Reclamante.	Recomendação: acordo entre Reclamada e Reclamante, para pagamento parcial da indemnização requerida.
02-Popular Seguros	Popular Acidentes Pessoais	Parecer favorável à Reclamada.	N/A
03-Popular Seguros	Popular Auto	Parecer favorável à Reclamada.	N/A
04-Popular Seguros	Popular Auto	(Acordo prévio à emissão de parecer)	N/A
05-Popular Seguros	Popular Habitação Plus	Parecer favorável ao Reclamante.	(Sem recomendações, atendendo a que a Reclamada já havia implementado as medidas correctivas necessárias)
06-Popular Seguros	Popular Auto	Parecer favorável ao Reclamante.	Recomendação de acompanhamento mais atento dos processos, com eventual revisão por parte do mesmo colaborador e/ou do mesmo departamento.
07-Popular Seguros	Popular Auto	Parecer favorável à Reclamada.	N/A
08-Popular Seguros	Popular Auto	Parecer favorável à Reclamada.	N/A
09-Popular Seguros	Popular Habitação Plus	Parecer favorável à Reclamada.	N/A



10-Popular Seguros	Popular Auto	Parecer favorável à Reclamada.	N/A
11-Popular Seguros	Popular Auto	Parcialmente favorável ao Reclamante.	Recomendação: peritagem ao veículo seguro e disponibilização de informação ao Reclamante.
12-Popular Seguros	Popular Habitação Plus	(Acordo prévio à emissão de parecer)	N/A