

RELATÓRIO DE ACTIVIDADES DO PROVEDOR DO CLIENTE POPULAR SEGUROS
ANO DE 2020

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 2020, em decorrência de 4 (quatro) exposições apresentadas, o Provedor do Cliente emitiu 1 (um) parecer; nos demais casos, não se encontravam preenchidos os requisitos formais necessários para serem consideradas reclamações efectivas, tendo o Provedor do Cliente dado resposta a todas as comunicações que lhe foram dirigidas.

A reclamação apresentada relacionava-se com a postura e posição da Reclamada aquando da ocorrência de sinistro.

A figura do Provedor do Cliente continua a assumir especial relevo na resolução de litígios na área seguradora, visando contribuir para uma resolução célere, amigável e extrajudicial de situações pendentes e aumentando o nível de satisfação quer da Seguradora, quer dos envolvidos, sejam eles Tomadores do Seguro, as Pessoas Seguras e/ou Terceiros envolvidos nos sinistros, por obterem uma reanálise imparcial e isenta da questão em apreço.

II. PARECER

O único parecer emitido acompanhou a posição da Reclamada, ainda que com uma recomendação.

III. RECOMENDAÇÃO

A recomendação feita à Reclamada foi no sentido de Recomendação haver uma melhoria nas comunicações enviadas, de forma a torná-las o mais claras e objectivas possível.





ANEXO I

Processo e Companhia	Produto	Decisão	Ação
01-Popular Seguros	Popular Auto	Favorável à Companhia	Recomendação: melhoria nas comunicações enviadas, de forma a torná-las o mais claras e objectivas possível