

RELATÓRIO ANUAL

Referente a Reclamações de 2021

As empresas de seguros devem designar um Provedor do Cliente para apreciar as reclamações que não tenham sido respondidas atempadamente ou não tenham tido o desfecho pretendido pelo reclamante.

O Provedor do Cliente deve apresentar à AUTORIDADE DE SUPERVISÃO DE SEGUROS E FUNDOS DE PENSÕES (ASF) e à Seguradora um relatório anual da sua actividade.

O signatário exerceu durante o ano de 2021 as funções de Provedor do Cliente da AEGON SANTANDER PORTUGAL VIDA, COMPANHIA DE SEGUROS DE VIDA, S.A. e da AEGON SANTANDER PORTUGAL NÃO VIDA, COMPANHIA DE SEGUROS, S.A..

Como é do conhecimento público e notório, 2021 continuou a ser um ano muito difícil para as pessoas singulares e colectivas, devido aos constrangimentos e dificuldades causadas pela situação epidemiológica devido ao coronavírus SARS-CoV-2 e da doença COVID-19, com a estipulação de medidas e limitações excepcionais e temporárias de resposta e mitigação dos seus efeitos, entre elas a restrição da livre circulação e condicionamento da actividade económica, com a imposição do teletrabalho e a diminuição de contactos entre as pessoas, com consequências nefastas ao nível económico e social. Essa situação deverá continuar em 2022.

Ora, durante o ano de 2021, foram dirigidas diversas comunicações ao Provedor do Cliente, sendo que nem todas foram tratadas como reclamações, pelo menos inicialmente.

Foram registados 185 contactos, dois quais 26 foram tratados como reclamações, sendo 7 respeitantes à AEGON SANTANDER PORTUGAL VIDA, COMPANHIA DE SEGUROS DE VIDA, S.A., 18 à AEGON SANTANDER PORTUGAL NÃO VIDA, COMPANHIA DE SEGUROS, S.A. e 1 a ambas.

As reclamações analisadas foram respeitantes a:

- a) danos verificados em loiças sanitárias;
- b) entupimento de um cano;
- c) apuramento do valor do estorno do prémio;
- d) danos numa bomba de esgoto trituradora;
- e) danos numa caldeira;

- f) demora na gestão do sinistro, insuficiência da indemnização, não fornecimento de informação acerca do processo, não assumpção de custos de hotel, erros na peritagem e caderno de encargos;
- g) avaria eléctrica em frigorífico por trovoadas, cálculo do valor estornado por alteração contratual, comunicação de condições de nova apólice e informações sobre novo seguro;
- h) doenças excluídas do seguro de vida;
- i) fuga de água;
- j) cessação do contrato de seguro e restituição de prémio;
- k) infiltrações decorrentes de casa-de-banho;
- l) infiltrações resultantes de terraço;
- m) estorno do prémio por cessação do contrato;
- n) furto e roubo na fracção;
- o) avisos de cobrança dos prémios de seguro;
- p) fuga na rede de distribuição de água;
- q) redução do capital de risco no seguro multirriscos;
- r) trabalhos de reparação dos danos e reposição;
- s) trabalhos de pesquisa e reparação de danos por água.

Na sequência da apreciação das reclamações apenas foi emitida uma recomendação e dirigida à AEGON SANTANDER PORTUGAL NÃO VIDA, COMPANHIA DE SEGUROS, S.A., que foi aceite.

Finalmente, é de referir e realçar a excelente colaboração e empatia obtida e mantida com a Direção de Qualidade e Compliance das Companhias de Seguros, aliás à semelhança dos anos anteriores, e sempre no sentido dar o devido seguimento aos contactos e de otimizar a apreciação das reclamações.

Lisboa, 27 de Janeiro de 2022.