

REPORTE ANUAL DE ACTIVIDADE DO PROVEDOR DO CLIENTE

MAPFRE Santander Portugal Companhia de Seguros, S.A.

ANO DE 2022

I. GERAL:

O presente relatório é elaborado nos termos do artigo 28º da Norma Regulamentar da Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões nº 7/2022-R de 30 de Junho de 2022.

Para melhor enquadramento, refira-se que, no ano de 2022, foram apresentadas ao Provedor do Cliente oito reclamações, tendo este emitido seis 6 Pareceres, uma vez que uma das reclamações delas foi resolvida pela previamente à emissão do parecer com intervenção do Provedor do Cliente e a outra foi apresentada a este Provedor do Cliente por lapso, visto não ser da sua área de intervenção.

Nas suas reclamações, os Reclamantes discordam da posição da Seguradora, quer por desconhecerem, não concordarem ou não terem consciência dos termos da apólice contratada, quer pela demora na resposta daquela e, pontualmente, criticam o serviço de atendimento ao cliente da Reclamada.

Nestas interações, confirmou-se mais uma vez a relevância da figura do Provedor do Cliente, com a qual os Segurados e Terceiros envolvidos nos sinistros têm vindo a contar cada vez mais para a resolução célere e amigável de situações pendentes, aumentando o nível de satisfação dos mesmos por obterem uma reanálise imparcial e isenta.

II. PARECERES

Dos seis pareceres emitidos pelo Provedor do Cliente, três foram desfavoráveis aos Reclamantes, tendo sido feitas nas outras três recomendações à Seguradora, com vista à célere e eficaz resolução dos diferendos e à recuperação da confiança dos Clientes.

III. RECOMENDAÇÕES

Como referido, o Provedor do Cliente fez três recomendações à Seguradora a saber:

Parecer nº 3:

Foi objeto de reclamação ao Provedor do Cliente o facto de a tomadora, quer pretendia mudar para seguro com prémio de valor mais baixo, ter para tanto feito uma simulação no site Santander o que lhe ofereceu um valor mais favorável, mas não ter conseguido subscrever online por ter já um seguro MAPFRE, tendo sido informada que só poderia contratar novo seguro com a MAPFRE Santander decorridos 60 dias sobre o termo do seguro que tinha tido com esta Seguradora.

Recomendação: Entendeu o Provedor do Cliente que a situação objeto de reclamação se devia a descoordenação entre os serviços informáticos e os serviços comerciais, impondo efetivamente uma incompreensível desigualdade entre os novos Clientes e os antigos clientes MAPFRE.

Assim, recomendou a revisão da situação à Seguradora, a qual, no esforço contínuo de prestar o melhor serviço aos seus clientes, já procedeu à correção da mesma, estando em curso a sua implementação no simulador online.

Parecer nº 4

Foi objeto da reclamação, entre outras questões que não mereceram acolhimento da parte do Provedor, o facto dos serviços da seguradora não responderem aos emails enviados pelo reclamante.

Recomendação: Entendeu o Provedor do Cliente que, cumprindo a sua política de bom relacionamento e colaboração com clientes e terceiros, deve a Seguradora responder a todos os emails que lhe sejam dirigidos, mesmo que por quem não tem legitimidade para apresentar reclamações e ainda que a resposta consista em mera reprodução de respostas já anteriormente dadas, tendo feito recomendação à Seguradora nesse sentido.

A Seguradora já circularizou internamente aos seus serviços esta obrigação de resposta.

Parecer nº 6:

Foi objeto da reclamação uma determinada questão que veio a ser resolvida pela Seguradora antes da emissão do Parecer pelo Provedor do Cliente, tendo sido acessoriamente invocados vários problemas na gestão do processo pela oficina parceira, indicada pela seguradora para reparação da viatura sinistrada.

Recomendação: Sendo política da Seguradora prestar um serviço de excelência aos seus clientes e terceiros, o Provedor do Cliente recomendou que se fossem adotados procedimentos para que haja um melhor controlo da atuação das oficinas parceiras, com maior cuidado no agendamento das reservas de viatura de substituição, recomendando ainda que a Seguradora procedesse ao pagamento ao Reclamante dos danos por este sofridos em consequência da falta de disponibilização de viatura de substituição, que forem demonstrados.

MIGUEL CANCELLA DE ABREU
E-mail: m.cancellaabreu-5949l@adv.aa.pt

A Seguradora tinha já protocolo de colaboração com as oficinas parceiras, estando agora a implementar uma melhor forma de controlo da atuação destas.

Lisboa, 23 de Janeiro de 2023

O Provedor do Cliente

Miguel Cancellata de Abreu

*Nota: As presentes recomendações tiveram o devido acolhimento da Seguradora.