

**RELATÓRIO DE ACTIVIDADES DO SERVIÇO DE PROVIDORIA
ANO DE 2009**

O Serviço de Provedoria, no exercício relativo ao ano de 2009, designadamente no período compreendido entre 1 de Novembro e 31 de Dezembro de 2009, registou a seguinte actividade:

Interpelações¹:

Recepcionadas no Serviço de Provedoria	7
Remetidas pelo Cliente de Seguros	6
Remetidas pelos Seguradores	1
Das quais:	
Arquivadas por falta de adesão do Segurador Reclamado	2
Arquivadas por resolução do litígio	1
Em fase de apreciação pelo Serviço de Gestão de Reclamações do Segurador	2
Aberto processo de reclamação	2

¹ Expediente relativo ao contacto inicial do Reclamante com Serviço de Provedoria ou com o Segurador, o qual é susceptível de originar um processo de reclamação caso o diferendo não seja, entretanto, sanado.

Reclamações:

Em fase de apreciação pelo Serviço de Provedoria	2
Concluídas:	
Com acolhimento da posição do Reclamante	0
Com acolhimento parcial da posição do Reclamante	0
Sem acolhimento da posição do Reclamante	0

Apreciações:

Remetidas ao Segurador pelo Serviço de Provedoria	0
Acolhidas pelo Segurador	0
Parcialmente acolhidas pelo Segurador	0
Sem acolhimento pelo Segurador	0

Recomendações:

Proferidas pelo Serviço de Provedoria	0
Adoptadas pelo Segurador	0
Parcialmente adoptadas pelo Segurador	0
Rejeitadas pelo Segurador	0

Lisboa, 13 de Janeiro de 2010.