

**RELATÓRIO DE ACTIVIDADES
2025**

**PROVEDOR DO CLIENTE
DA
ASISA ASISTENCIA SANITARIA INTERPROVINCIAL
DE SEGUROS, S.A.U. – SUCURSAL EM PORTUGAL**

1. DESIGNAÇÃO DO SEGURADOR

FIRMA/DENOMINAÇÃO: ASISA Asistencia Sanitaria Interprovincial de Seguros, S.A.U. –
Sucursal em Portugal

(abreviadamente, ASISA Asistencia Sanitaria, ASISA ou Segurador)

SEDE DA SUCURSAL: Avenida Duque d'Ávila, n.º 185-A, 1050-126 Lisboa

FORMA DE EXERCÍCIO DE ACTIVIDADE/ESTABELECIMENTO: Sucursal em Portugal de
empresa de seguros com sede noutro Estado-membro (Espanha)

NIPC: 980606268

CÓDIGO ESTATÍSTICO ASF: 1198

2. APRECIÇÃO DE RECLAMAÇÕES

I. Ao Provedor do Cliente chegaram as seguintes reclamações elegíveis, sobre a qual se emitiu pronúncia, no decurso do ano de 2025:

- reclamação respeitante a cobertura por assistência ambulatoria em seguro de saúde, contratado por pessoa colectiva, tendo como pessoas seguras os sócios, na sequência de recusa pelo Segurador, *i.a.*, por violação do dever de declaração inicial do risco e exclusão de doenças preexistentes (Jul. 2025)
- reclamação respeitante a cobertura de tratamentos de patologia ao abrigo de seguro de saúde, na sequência de recusa pelo Segurador com base em violação do dever de declaração inicial do risco e exclusão de doenças preexistentes (Set. 2025)

II. Ao Provedor do Cliente chegaram, no decurso do ano de 2025, enquanto exerceu funções, outras comunicações que não foram consideradas elegíveis para apreciação. Verifica-se, com efeito, que os clientes, não dispondo de endereço certo de correio electrónico, acabam por vezes por se dirigir também ao Provedor, quer de uma entidade, quer doutra, seja com reclamações que «em primeira instância» deveriam ser dirigidas ao departamento de gestão de reclamações, seja com questões e pedidos de outra natureza.

Estas situações foram sinalizadas e articuladas com os responsáveis, *maxime* do departamento ou área de gestão de reclamações da ASISA Asistencia Sanitaria.

3. INFORMAÇÃO SOBRE RECOMENDAÇÕES

O Provedor do Cliente apresentou ao Reclamante e ao Segurador o seu parecer, não tendo, no entanto, formalmente emitido uma recomendação.

Termos em que o comunica à ASF por imposição do n.º 2 do artigo 28.º da Norma Regulamentar da ASF n.º 7/2022 acima citada.

Lisboa, 12 de Fevereiro de 2026.

O Provedor do Cliente,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Francisco Barros Ferreira Rodrigues Rocha', is written over a horizontal line.

(Francisco Barros Ferreira Rodrigues Rocha)