

**RELATÓRIO DE ACTIVIDADES
2025**

**PROVEDOR DO CLIENTE
DA
ASISA VIDA SEGUROS, S.A.U., SUCURSAL EM
PORTUGAL**

1. DESIGNAÇÃO DO SEGURADOR

FIRMA/DENOMINAÇÃO: ASISA Vida Seguros, S.A.U., Sucursal em Portugal
(abreviadamente, ASISA Vida, 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: 1199

2. APRECIACÃO DE RECLAMAÇÕES

I. Ao Provedor do Cliente chegou, no decurso do ano de 2025, uma reclamação, sobre a qual se emitiu pronúncia, respeitante a restituição de prémios pagos por desvinculação do tomador em virtude da contratação de outro seguro, na sequência de recusa pelo Segurador da sua restituição.

II. Ao Provedor do Cliente chegaram igualmente, no decurso do ano de 2025, enquanto exerceu funções, outras comunicações que não foram consideradas elegíveis para apreciação. Verificase, com efeito, que os clientes, não dispondo de endereço certo de correio electrónico, acabam por vezes por se dirigir também ao Provedor, 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. RECOMENDAÇÕES. MENÇÃO DO ACOLHIMENTO DE RECOMENDAÇÕES PELA EMPRESA DE SEGUROS

O Provedor do Cliente pronunciou-se sobre as reclamações apresentadas, não tendo, no entanto, formalmente emitido recomendações.

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,



(Francisco Barros Ferreira Rodrigues Rocha)