

**RELATÓRIO DE ATIVIDADE DO PROVEDOR DO CLIENTE**  
**DOMESTIC & GENERAL**  
**ANO 2019**

**1. ENQUADRAMENTO**

O presente relatório foi elaborado em cumprimento do disposto no n.º 6 do art.º 158.º do Decreto-Lei n.º 147/2015, de 9 de setembro, que estabelece o regime Jurídico de Acesso e Exercício da Atividade Seguradora e Resseguradora.

Ao abrigo do referido diploma, compete ao Provedor do Cliente elaborar um relatório anual para divulgação das recomendações feitas à DOMESTIC & GENERAL, indicando se tais recomendações foram ou não acolhidas pela seguradora.

Nos meses de novembro e de dezembro de 2019, foram recebidas por este Provedor do Cliente 5 (cinco) reclamações.

Os reclamantes discordam essencialmente da posição da DOMESTIC & GENERAL por:

- a. desconhecerem os direitos e as obrigações da seguradora e do segurado nos termos das apólices contratadas;
- b. pela morosidade nos processos de recolha e reparação dos equipamentos; e
- c. por não estarem satisfeitos com os serviços de reparação e/ou substituição dos equipamentos fornecidos por empresas externas especializadas contratadas pela seguradora.

As recomendações deste Provedor de Cliente às reclamações apresentadas foram tempestivamente enviadas aos reclamantes e à DOMESTIC & GENERAL.

Foram, no mesmo período, recebidas reclamações adicionais que, por não cumprirem os requisitos necessários, não foram analisadas por este Provedor do Cliente, tendo nesses casos os reclamantes recebido uma resposta meramente informativa por este Provedor do Cliente.

## 2. RECLAMAÇÕES

	Produto segurado	Data de receção	Recomendação	Ação
1	Smartphone	17.11.2019	manutenção da decisão de não cobertura da apólice	N/A
2	Smartphone	22.11.2019	alteração da decisão efetuar; recomendação para a reparação do equipamento	Acolhida em 23.12.2019
3	Smartphone	19.11.2019	manutenção da decisão de não cobertura da apólice	N/A
4	Smartphone	20.11.2019	manutenção da decisão de não cobertura da apólice	N/A
5	Computador	26.12.2019	manutenção da decisão de não cobertura da apólice	N/A

## 3. RECOMENDAÇÕES

A única recomendação que este Provedor de Cliente fez à DOMESTIC & GENERAL no ano de 2019 foi referente a um caso de um equipamento recolhido pela seguradora e enviado para uma empresa externa, especializada nessa área, para efeitos de reparação.

Com efeito, nesse caso, após a análise efetuada permaneciam dúvidas quanto à origem dos problemas apontados (se existentes antes da recolha do equipamento, ou se causados pela empresa de reparação), dúvidas essas que, entendeu este Provedor de Cliente, não deviam correr por conta da

parte mais fraca, o segurado, mas sim por conta da DOMESTIC & GENERAL e da empresa externa por si contratada.

A recomendação em causa foi, de imediato, acolhida sem objeções pela DOMESTIC & GENERAL.

Lisboa, 30 de janeiro de 2020,

O Provedor do Cliente,

  
Joana Cunha Reis

([provedor@bma.com.pt](mailto:provedor@bma.com.pt))