Provedor do Cliente
Rua Rodrigues Sampaio, 146, 4º Esq
1150-282 Lisboa
Telefone - +351 21 808 3000
provedor@mm-advogados.com

Relatório de Atividade do Provedor do Cliente

Médis – Companhia Portuguesa de Seguros de Saúde, S.A.

Recomendações efetuadas em 2016

Provedor do Cliente
Rua Rodrigues Sampaio, 146, 4º Esq
1150-282 Lisboa
Telefone - +351 21 808 3000
provedor@mm-advogados.com

Recomendações efetuadas à Seguradora no ano de 2016.

Até à elaboração das suas apreciações o Provedor do Cliente interage frequentemente com a Seguradora recolhendo elementos e formulando inúmeras sugestões, nomeadamente, em questões relacionadas com a flexibilidade nem sempre existente na análise das condições contratuais e, principalmente, nos processos de regularização de sinistros.

Muitas das sugestões / recomendações então efetuadas diretamente à seguradora dizem respeito a uma reclamação específica e, como tal, não passíveis de generalização e formulação de recomendações aplicáveis de forma generalizada.

Nos casos em que as sugestões / recomendações efetuadas pelo Provedor devem ser, em sua opinião, aplicáveis não só a uma reclamação em concreto mas a todos os casos similares o Provedor efetua recomendações de natureza formal.

Reproduzem-se de seguida as recomendações formalmente remetidas pelo Provedor à Seguradora no ano de 2016.

Todas as recomendações efetuadas foram objeto de acolhimento pela Médis – Companhia Portuguesa de Seguros de Saúde, S.A.

1. O Provedor recomenda à Seguradora que verificando-se uma interrupção involuntária das chamadas telefónicas, no momento da transferência das mesmas para as áreas de supervisão, a Seguradora procure, por sua iniciativa, retomar o contacto com o Cliente não deixando desta forma que este possa formular a conclusão, legitima, de que a interrupção não foi involuntária e teve como objetivo impedir o Cliente de prosseguir o seu contacto.

2. O Provedor recomenda à Seguradora que sempre que estejam em causa eventuais divergências entre a Seguradora e o Cliente, e estas divergências resultem de factos referidos/abordados em registos telefónicos, a Seguradora

deve, sempre que este o solicitem, facultar ao Cliente a transcrição integral das chamadas telefónicas objeto das referidas divergências.

3. O Provedor recomenda à Seguradora:

a) Sempre que interpelada a Médis, por colaboradores externos à Seguradora (neste caso uma colaboradora do Millennium Bcp), quer os pedidos de informação por parte dessas entidades, quer as respostas da Médis, deverão ser efetuadas por escrito, evitando assim que, ainda que involuntariamente, sejam transmitidas aos Clientes informação imprecisas ou incorretas.

b) Considerando que, sempre que existe transferência de apólices de outras Seguradoras, e se, como consta da proposta de seguro, é sempre aplicado período de carência à cobertura de parto e aos capitais associados a essa cobertura, independentemente do seu valor, deverá melhorar-se a redação dos clausulados atuais para que daí resulte como inequívoco que, mesmo nas apólices transferidas de outras seguradoras - quando exista cobertura de parto - se aplica sempre um período de carência à totalidade do capital da cobertura e independentemente do seu valor.

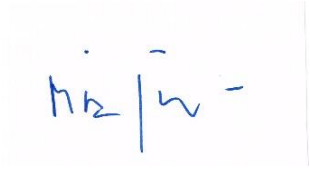
4. O Provedor recomenda à Seguradora que garanta que as comunicações enviadas aos Clientes, ainda que legalmente não obrigatórias, mas por estarem em causa anulações de apólices por falta de pagamento, já que em causa está a cessação das coberturas dos riscos, sejam remetidas com a maior brevidade possível face à data da respetiva anulação;

5. O Provedor recomenda à Seguradora que passe a incluir nos seus questionários médicos de seguro de grupo – e quando não existam certificados individuais de seguro que identifiquem expressamente as exclusões – uma indicação clara e expressa que permita que o Aderente saiba que a indicação da existência de uma determinada patologia gera automática e imediatamente uma exclusão particular da cobertura que só poderá ser afastada mediante declaração expressa da Seguradora.

6. O Provedor recomenda à Seguradora que sempre que exista falta de pagamento de prémios por causa imputável à Seguradora esta deverá, sempre, admitir o pagamento dos prémios em atraso num número razoável de prestações não penalizando assim os Clientes que não tenham condições para liquidar de uma única vez, a totalidade dos prémios em dívida.

7. Na cobertura de estomatologia e considerando que nos tempos atuais as próteses dentárias mais habituais são efetivamente os implantes o Provedor recomenda á Seguradora que inclua, especificamente nas condições particulares, a menção expressa de que as próteses ali mencionadas não incluem implantes.

O Provedor do Cliente



Mário Gomes de Oliveira

31-12-2016