

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
Occidental – Companhia Portuguesa de Seguros, S.A.

Recomendações efetuadas em 2017

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 2017.

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 2017.

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

1. O Provedor entende dever recomendar à Seguradora que nas apólices exclusivamente de edifício / imóvel se inclua, por defeito, a cobertura de riscos elétricos ou, caso não o faça, explique aos Clientes a inexistência da cobertura e a suas consequências. Que de futuro garanta que se um determinado Cliente tem uma apólice de edifício, e pretende passar a usufruir também das coberturas relativas ao recheio, em vez de emitir uma nova apólice apenas de recheio inclua

Provedor do Cliente

Rua Rodrigues Sampaio, 146, 4º Esq

1150-282 Lisboa

Telefone - +351 21 808 3000

provedor@mm-advogados.com

as coberturas de recheio na apólice do imóvel passando o Tomador do Seguro a ter em vigor uma e apenas uma apólice Multiriscos com Edifício + Recheio.

2. O Provedor entende dever recomendar à Seguradora que, sempre que se admita o cumprimento de atos ou obrigações pela via de remessa através dos CTT, a contagem dos prazos seja sempre feita com base na data que consta no carimbo dos CTT e desde que exista prova bastante relativa a essa data.
3. O Provedor entende dever recomendar à Seguradora que, especificamente no caso das apólices de Multiriscos Habitação, garanta que qualquer pagamento efetuado seja sempre devidamente explicado ao beneficiário explicando-se também, de forma clara e objetiva, a forma de cálculo para apuramento do valor final.
4. O Provedor entende dever recomendar à Seguradora que, nos seguros Multiriscos Habitação, faça constar das condições contratuais uma menção expressa e objetiva ao facto de, sempre que seja necessário a realização de pesquisas, estas deverão ser realizadas por iniciativa e por conta dos Tomadores de Seguro.
5. O Provedor entende dever recomendar à Seguradora que nas apólices de Responsabilidade Civil Familiar esta entende que a "Prova de Propriedade" é um documento essencial para que se possa proceder à regularização do sinistro, então, deverá referi-lo expressa e objetivamente nas condições gerais do produto.
6. O Provedor entende dever recomendar à Seguradora que altere as condições contratuais do produto Seguro Multiriscos Equipamento Eletrónico - Clientes ActivoBank - definindo de forma objetiva o que entende ser uma "perda completa

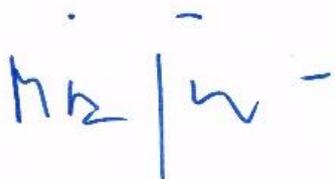
Provedor do Cliente

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

de funcionalidade do equipamento seguro" para que qualquer Cliente ao subscrever este tipo de seguro tenha a perceção clara do que se encontra ou não coberto pela apólice.

7. O Provedor entende dever recomendar à Seguradora que, nos seguros Multiriscos Habitação sempre que o valores processados sejam inferiores aos valores reclamados a seguradora não se limite a enviar uma carta aos Tomadores do Seguro informando-os dos valores processados, mas procure explicar objetiva e expressamente os motivos que originam tais diferenças.
8. O Provedor entende dever recomendar à Seguradora que, nos seguros automóvel, se pretende que a entrega do comprovativo de venda seja um documento essencial para a prova da venda e cálculo do estorno devido, na resolução com justa causa, o inclua nas condições contratuais ou, no mínimo, aquando da subscrição do seguro informe disso os seus Clientes.

O Provedor do Cliente



Mário Gomes de Oliveira

31-12-2017