

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 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 Ocidental – Companhia Portuguesa de Seguros, S.A..

1. O Provedor recomenda à Seguradora que passe a indicar – no mínimo nas condições particulares das apólices de Multiriscos Habitação – que a mera subscrição da cláusula de atualização automática de capitais não é garantia de permanente atualização do capital. Idealmente e de acordo com os princípios da boa-fé e do dever de informar inclua nas condições gerais a fórmula que permita aos Clientes confirmar a adequação, em cada momento, entre o capital seguro e o custo real de reconstrução ou “capital correto”.
2. Considerando que em nenhum dos documentos que integram o contrato de Seguro Proteção Crédito Pessoal celebrado se alerta o Segurado do direito / faculdade de a Seguradora poder protelar a sua decisão de regularizar o

Provedor do Cliente

Rua Rodrigues Sampaio, 146, 4º Esq

1150-282 Lisboa

Telefone - +351 21 808 3000

provedor@mm-advogados.com

sinistro (nos casos em que se decide em tribunal a legalidade da justa causa) para o momento da decisão judicial não passível de recurso, recomenda-se à Seguradora que se pretender adotar esta prática, inclua no articulado das condições gerais do Seguro Proteção Crédito Pessoal a referência expressa e clara de que – em caso de a decisão da legalidade da justa causa vir a ser atribuída aos Tribunais - a regularização do sinistro só será efetuada, no momento em que sejam proferidas as decisões judiciais respetivas.

3. Entende o Provedor do Cliente dever recomendar à Seguradora que no caso do seguro Multiriscos Habitação divulgue sempre aos Reclamantes, da forma o mais objetiva possível, os critérios pelos quais apura os preços médios de mercado para efeitos de cálculo de indemnização a processar.

4. O Provedor recomenda à Seguradora que em determinados sinistros (determinados em função do montante dos danos e do tempo já decorrido desde a participação) a Seguradora passe a, por sua iniciativa, fornecer informação objetiva sobre os referidos sinistros aos Clientes / Lesados. Sempre que nos referidos sinistros a Seguradora forneça informações telefonicamente aos Clientes / Lesados, e estes solicitem que as mesmas sejam formalizadas por escrito, a Seguradora deverá remeter-lhes comunicação formal que reproduza objetivamente as informações transmitidas. Recomenda-se ainda que, sobretudo nos casos em que os prazos normais de regularização dos sinistros se encontrem clara e incompreensivelmente excedidos, seja atribuída ao gestor de sinistro/processo respetivo a obrigação de contactar os Clientes / Lesados fornecendo-lhes a informação adequada.

5. O Provedor recomenda à Seguradora que proceda à revisão das Condições Gerais e Especiais das apólices Plano Proteção Despesas garantindo:
 - a) A eliminação imediata da expressão "etc";
 - b) A inclusão da definição do que entende por despesa doméstica
 - c) Que se identifiquem objetivamente nas referidas condições gerais e especiais os tipos de despesas domiciliadas enquadráveis nas coberturas da

Provedor do Cliente

Rua Rodrigues Sampaio, 146, 4º Esq

1150-282 Lisboa

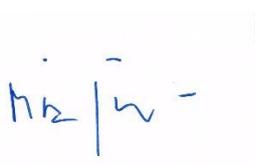
Telefone - +351 21 808 3000

provedor@mm-advogados.com

apólice sem recurso a meros exemplos que permitem, quase necessariamente, induzir a Pessoa Segura em erro.

- d) Recomenda-se ainda que após revisão das condições gerais e especiais a Seguradora garanta a revisão do texto da proposta de seguro eliminando a exemplificação feita relativamente às despesas admitidas e substituindo-a pelo que conste das condições gerais revistas, ou, se tal for mais adequado limitando-se a remeter para o disposto nas referidas condições gerais revistas.
6. O Provedor recomenda à Seguradora que sempre que a Seguradora recusa um sinistro com base em parecer de médico veterinário o mesmo seja fornecido ao Cliente, e em caso de discordância devidamente fundamentada por parte deste, para o Cliente possa, se assim o entender, obter e apresentar eventual contraditório técnico.
7. O Provedor recomenda à Seguradora que se nas apólices em apreço (Responsabilidade Civil Familiar) a Seguradora entende que a "Prova de Propriedade" dos bens objeto de dano é um documento essencial para que se possa proceder à regularização do Sinistro deverá referi-lo expressa e objetivamente nas condições gerais do produto. Até que o faça não poderá declinar sinistros com base no facto de não existirem documentos que comprovem a propriedade dos bens danificados.

O Provedor do Cliente



Mário Gomes de Oliveira

Provedor do Cliente

Rua Rodrigues Sampaio, 146, 4º Esq

1150-282 Lisboa

Telefone - +351 21 808 3000

provedor@mm-advogados.com

31-12-2016