

**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 2018**

## **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 2018.**

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 2018.

1. O Provedor entende dever recomendar à Seguradora que em situações futuras procure, nos casos urgentes de assistência em viagem, encontrar mecanismos válidos e eficazes de contacto com os "Serviços Centrais" por forma a fornecer aos Clientes os serviços que contrataram e a que têm, naturalmente, pleno direito.
2. O Provedor entende dever recomendar à Seguradora que, por forma a melhorar o nível de qualidade da informação prestada aos Clientes, a seguradora numa próxima revisão do Guia de Benefícios do Cartão TAP faça constar a menção expressa que o fornecimento do orçamento de substituição da bagagem

**Provedor do Cliente**

Rua Rodrigues Sampaio, 146, 4º Esq

1150-282 Lisboa

Telefone - +351 21 808 3000

provedor@mm-advogados.com

---

extraviada é essencial para regularização de sinistros ao abrigo da cobertura de Perda, Extravio, Furto Roubo ou Deterioração da Bagagem.

3. 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 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.
4. O Provedor entende dever recomendar à seguradora que, logo que possível, reformule as cláusulas das condições gerais da apólice (relativas à responsabilidade do proprietário do imóvel e do ocupante legítimo do mesmo) para que estas passem a ter uma redação mais clara e que transmitam de forma inequívoca que estas coberturas são complementares e, como tal, só podem ser acionadas quando em conjunto com outra cobertura da apólice.
5. O Provedor entende dever recomendar à seguradora que sempre que, nas apólices de Multiriscos Habitação, aceita e processa indemnizações de valor inferior à expectativa dos Clientes (expectativa essa legitimamente criada em função dos orçamentos solicitados e entregues à seguradora) envie, sempre, uma comunicação onde explique de forma objetiva o que não indemnizou e por que motivo o fez.
6. O Provedor entende dever recomendar à seguradora que quando processa indemnizações, e retém o pagamento dos valores do IVA informe devidamente os

**Provedor do Cliente**

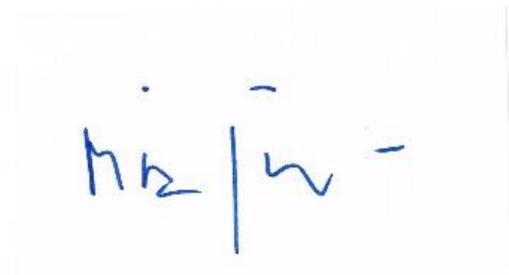
Rua Rodrigues Sampaio, 146, 4º Esq  
1150-282 Lisboa  
Telefone - +351 21 808 3000  
provedor@mm-advogados.com

---

seus Clientes para que estes possam ter imediata perceção do motivo pelo qual o valor processado é inferior ao valor esperado.

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

O Provedor do Cliente



Mário Gomes de Oliveira

31-12-2018