

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

Recomendações efetuadas pelo Provedor do Cliente
Ocidental - Companhia Portuguesa de Seguros, S.A.
Ano de 2019

Recomendações à Seguradora.

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 2019.

1. (Apreciação - 0902) - Recomendamos à seguradora que se entende que, para que a apólice de viagem possa ser acionada existe o pressuposto de que “a viagem seja paga na sua totalidade com o Cartão TAP Gold, desde o início até ao fim da referida viagem” então deverá colocar essa condição nas condições contratuais do produto, mormente, nos Guias de Benefícios e Seguros do Cartões.
2. (Apreciação - 1096) - Recomendamos à seguradora que, de futuro, sempre que receba de uma congénere informação de que uma apólice válida à data de envio da reclamação não estaria em vigor à data do acidente procure averiguar, antes de responder o que quer que seja ao Cliente, se na data do acidente existia, de facto, alguma apólice válida.

3. (Apreciação - 1162) - Recomendamos à seguradora que sempre que num determinado sinistro automóvel estejam envolvidas duas ou mais seguradoras do Grupo Ageas Portugal se evite que o mesmo Gestor de Sinistro efetue a regularização em nome dessas seguradoras envolvidas. É certo que nada permite concluir que no caso em apreço essa “justaposição” impediu uma regularização justa e adequada mas parece-nos evidente que aquilo a que habitualmente se designam como “as melhores práticas” desaconselham que isso aconteça

4. (Apreciação - 1251) - Recomenda-se ainda à seguradora que solicite às empresas de peritagem que sempre que fazem o apuramento dos valores a pagar o façam, também e sempre, com referência expressa aos itens constantes dos orçamentos. Só desta forma existirá informação objetiva e transparente para os Clientes que de outro modo ficam impedidos de perceber o que não foi pago e por que motivo.

5. (Apreciação - 1261) - Recomenda-se à seguradora que sempre que, por algum motivo, verifica que foram, e ainda que inadvertidamente, prestadas informações erradas aos seus Clientes procure desde logo reparar o erro alocando os recursos a tal necessários.

6. (Apreciação - 1368) - Não podemos, no entanto, deixar de recomendar formalmente à Seguradora que tenha presente que quando se declina um sinistro (ou parte dele) deve existir uma preocupação permanente de esclarecer devidamente os Clientes.
E esclarecer devidamente é, em nossa opinião, substituir frases “feitas”, e que nada esclarecem, pela indicação expressa dos preceitos contratuais que fundamentaram a decisão.
Como é, no caso, a aplicação da cláusula contratual relativa à desabilitação.

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

O Provedor do Cliente
Mário Gomes de Oliveira
31-12-2019