

**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**

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

1. O Provedor recomenda à Seguradora que:

- a) Procure agilizar os processos de comunicação com o Banco Comercial Português, reduzindo o mais possível, o período que decorre entre a data de pagamento integral dos empréstimos à habitação e a data de comunicação desse facto à Seguradora evitando que se mantenham formalmente em vigor apólices que já deveriam estar anuladas.

**Provedor do Cliente**

Rua Rodrigues Sampaio, 146, 4º Esq

1150-282 Lisboa

Telefone - +351 21 808 3000

provedor@mm-advogados.com

---

b) Sempre que a Seguradora seja informada do pagamento integral de um crédito, pelo credor hipotecário / beneficiários, assegure uma operativa que permita a anulação de todos os certificados de seguro associados a esse crédito.

**2.** O Provedor recomenda à Seguradora que:

a) Estando em causa o risco “Vida” e, face a natural fragilidade dos Herdeiros de alguém que faleceu, é fundamental que a Seguradora tenha uma preocupação acrescida de informar, e acima de tudo, facultar um acesso rápido à informação.

b) Quando está em causa o risco “Vida” e admitindo-se que alguns processos sejam morosos e exijam tempos de resposta superiores aos desejados, é fundamental que a Seguradora vá mantendo informados os Herdeiros procurando, pelo menos, apresentar-lhes um prazo expectável para conclusão do processo.

**3.** O Provedor recomenda à Seguradora que garanta resposta, sem exceção, a todas as comunicações recebidas por parte dos Tomadores de Seguros e seus Representantes. Aos Representantes deverá ser dada informação, expressa e escrita, sobre qual, ou quais, os documentos exigidos para ratificação/validação do mandato de representação.

**4.** O Provedor recomenda à Seguradora que esclareça o MillenniumBCP sobre quais as condições de utilização dos simuladores ali disponíveis para que se evite que sejam fornecidas simulações incorretas a Clientes. Só desta forma se evitará que sejam fornecidas simulações a Clientes que mais tarde se vêm a revelar incorretas,

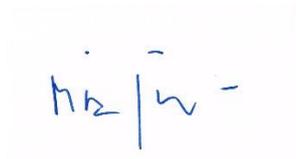
**Provedor do Cliente**

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

---

aquando do momento de subscrição das apólices gerando nestes uma natural insatisfação.

O Provedor do Cliente

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Mário', is enclosed in a thin black rectangular border.

Mário Gomes de Oliveira

31-12-2016