

**RELATÓRIO DE ATIVIDADE PROVEDOR DO CLIENTE  
REAL VIDA SEGUROS, S.A.  
ANO 2017**

**(Em cumprimento do disposto no n.º 6 do Artigo 158.º da Lei n.º 147/2015 de 9 de setembro)**

**I – ENQUADRAMENTO GERAL:**

No ano de 2017 foram apresentadas seis reclamações junto do Provedor do Cliente, das quais apenas uma se enquadrou no seu âmbito de atribuições e competências.

Com efeito, foram-lhe dirigidos cinco pedidos de esclarecimento/pedidos de intervenção, que ainda não tinham sido alvo de análise e decisão por parte do departamento de Gestão de Reclamações; Pelo que, os pedidos rececionados pelo Provedor do Cliente foram reencaminhados para o referido departamento de Gestão de Reclamações e dado conhecimento de tal circunstância aos Reclamantes.

De referir que sobre estas, o departamento de Gestão de Reclamações cuidou de informar o Provedor sobre o tratamento dado às referidas reclamações.

**II – PARECER:**

No ano de 2017 o Provedor de Cliente apenas emitiu um parecer, tendo este sido totalmente desfavorável à Reclamante.

Em síntese, a Reclamante pretendia acionar as garantias subscritas no âmbito do contrato de seguro – Seguro de Vida Proteção Completa - e consequentemente ser indemnizada por ocorrência de despedimento involuntário. Contudo, analisada a questão, verifica-se que a subscrição do contrato de seguro ocorreu em data posterior à da situação de desemprego involuntário. Nessa conformidade o Provedor do Cliente negou total provimento à pretensão da Reclamante por duas ordens de razão:

1. O contrato de seguro foi subscrito em data posterior à data de ocorrência de desemprego involuntário da Pessoa Segura;
2. Para além disso, a reclamação também não poderia proceder considerando o teor da alínea c) do ponto 7 das Condições Gerais do contrato de seguro, onde se encontra estabelecido que, as garantias objeto do contrato estão sujeitas a um período de carência, após adesão à apólice, de sessenta (60) dias para a cobertura de Desemprego Involuntário.

**III – RECOMENDAÇÕES:**

Na recomendação emitida à “Real Vida Seguros, S.A.”, o Provedor do Cliente sugeriu que, não obstante as condições e as particularidades inerentes ao contrato de seguro em apreço (de adesão a contrato de seguro de grupo), o Segurador deverá providenciar para que a data início do mesmo seja dada a conhecer, de forma inequívoca, à Pessoa Segura.

MÓNICA MACHADO DA SILVA

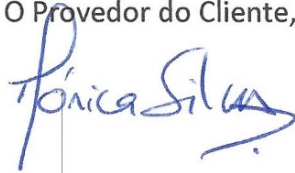
PROVEDOR DO CLIENTE REAL VIDA SEGUROS, S.A.

---

Para o efeito, recomendou-se o envio à Pessoa Segura, em momento posterior à comunicação pelo Tomador de Seguro da data de adesão, de um documento informativo onde conste, expressamente, a data início do contrato de seguro.

Porto, 31 de janeiro de 2018

O Provedor do Cliente,

A handwritten signature in blue ink that reads "Mónica Silva". The signature is written in a cursive style with a long horizontal stroke at the end.

(Mónica Silva)