

RECOMENDAÇÕES 2016

Por fazerem parte das atribuições e competências do Provedor a formulação de recomendações à Groupama em resultado da apreciação das reclamações, cfr. o disposto no nº 4 do artigo 2º do Regulamento do Provedor do Cliente de Seguros da Groupama recomenda-se doravante às Reclamada Groupama Seguros de Vida, SA e Groupama Seguros, SA, os seguintes procedimentos:

Apreciação 102/2016 de 30/03/2016 - Groupama Seguros de Vida, SA

Seguro de Vida Grupo - TAR

- "Nos processos de sinistro de contratos de Seguro de Vida em que se encontre designado credor hipotecário na qualidade de beneficiário irrevogável de contrato de mútuo em vigor, todas as indemnizações por morte da pessoa segura devem ser pagas exclusivamente com base em declaração do capital em dívida cujo cálculo se reporte à data do falecimento da pessoa segura."

Apreciação 103/2016 de 03/10/2016 - Groupama Seguros, SA

Seguro Multirriscos Habitação (VivaCasa) - Cobertura de Quebra de Vidros (Exclusões)

Da análise da cobertura de Quebra de Vidros e respetivas exclusões verifica-se não existir qualquer referência aos danos ocorridos em placas de indução, vulgo vitrocerâmicas.

Apesar de se concordar com a tese da Reclamada que defende que uma placa de indução é um eletrodoméstico e não um vidro de per si, verdade é que se trata de um eletrodoméstico que tem como componente uma chapa de vidro fixo.

Assim, de modo a evitar dúvidas de interpretação em futuros sinistros, sugere-se a clarificação do teor da aliena f) infra das Condições Gerais do ramo Multirriscos Habitação, fazendo dela constar expressamente os danos em vidros que sejam parte integrante de eletrodomésticos.

-"f) Os danos em vidros e/ou espelhos que façam parte de lâmpadas e/ou de reclamos, de eletrodomésticos, incluindo aparelhagem de som e imagem, assim como os sofridos por objetos decorativos, por cristais de ótica e computadores;"

Apreciação 104/2016 de 30/12/2016 - Groupama Seguros, SA

Seguro Doença Individual - Viva Saudável

- Nos processos de sinistro de seguro de Doença em que o procedimento médico a realizar por prestador convencionado não se encontre contratado com a rede de prestadores com os quais

Jorge Coelho
Provedor Cliente Groupama

o segurador ou o gestor de rede médica celebrou contrato de prestação de serviços e nessa medida, integre o regime de prestações indemnizatórias, deverá a pessoa segura ser formalmente informada da medida da sua responsabilidade no total da despesa elegível, sempre que o procedimento médico a realizar tenha sido submetido a pré autorização ou a pedido de emissão de Termo de Responsabilidade do segurador/gestor de rede."*

- Mais se recomenda a alteração da terminologia dos campos "VALORES" e "PESSOA SEGURA" do Termo de responsabilidade da Advancecare, de modo a que o documento passe a exprimir inequivocamente a medida da responsabilidade do segurador e do segurado nos custos do procedimento médico a realizar.

* Despesa elegível efetuada pela pessoa segura fora do âmbito do regime de prestações convencionadas que dão origem a um reembolso direto do segurador à pessoa segura.

O Provedor

