

Provedor do Cliente

Dr. Nuno Bartolomeu Nunes Alves Cordeiro
Rua de Campolide, nº 372 – 3º Dto
1070-040 Lisboa
Email: provedor@ca-seguros.pt

**Relatório da Apreciação de Reclamações pelo Provedor do Cliente****Companhia de Seguros Crédito Agrícola Seguros****2014**

Em cumprimento do artigo 22.º da Norma Regulamentar 2/2013, de 10 de Janeiro, do Instituto de Seguros de Portugal, vem o Provedor do Cliente informar que no ano de 2014 esta Provedoria apreciou uma reclamação.

A reclamação apresentada relaciona-se com o produto Habitação, mais especificamente com a cobertura de Danos por Água. O Provedor do Cliente sugeriu a eventual reformulação do texto da cláusula 43ª, uma vez que, apesar não se constatar nenhuma incorrecção formal, o teor da mesma poderá ser mais explícito e prevenir equívocos na sua leitura e entendimento por parte dos Clientes. E como tal, sugeriu à CA Seguros a reponderação do processo.

Após análise interna da recomendação, foi entendimento da CA Seguros acolher o propósito do Provedor do Cliente. A Companhia reviu o processo, deliberou em favor do Reclamante e solicitou ainda ao seu Gabinete Jurídico um parecer relativamente às alterações sugeridas nas Condições Gerais e Especiais. Desse parecer irá resultar uma melhoria no clausulado, previsivelmente no 1º semestre de 2015, uma vez que essa alteração está englobada num leque de melhorias que irão ser feitas pela CA Seguros no mesmo documento.

A revisão do processo de sinistro veio a merecer a compreensão e aceitação do Reclamante, cuja resposta ao Provedor do Cliente foi ainda de agradecimento pela sua intervenção.

Nuno Alves Cordeiro
Lisboa, 30 de Janeiro de 2015