

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

1. Recomendação – *Atraso na receção de pedidos*

Entende o Provedor dever recomendar à Seguradora que sempre que receba pedidos, dos seus Clientes, via Millennium Bcp, e se aperceba que os mesmos são rececionados com atrasos muito substanciais relativamente à data de emissão procure, junto do Banco, esclarecer os motivos subjacentes aos referidos atrasos. Se o fizer poderá, se for caso disso, realizar as operações necessárias sem ter que aguardar por reclamações dos Clientes aumentando assim a qualidade do serviço prestado.

Acolhimento

O Segurador incluiu nos seus procedimentos o pedido de esclarecimento ao mediador quando se verificam atrasos substanciais entre a data dos documentos entregues pelos Clientes e a participação do pedido por parte do mediador. Adicionalmente, nas ações de formação periódicas ao mediador, foi reforçada a sensibilização para que o envio de documentos dos Clientes se processe com a devida celeridade.

2. Recomendação – Alteração de dados pessoais

O Provedor do Cliente embora saiba que já existem orientações internas na seguradora que dispõem nesse sentido não deixa de recomendar à seguradora que reforce, junto das áreas respetivas, a informação de que a alteração de dados pessoais de Cliente só possa ser efetuada por escrito e a pedido dos próprios ou dos seus representantes formalmente e legalmente habilitados para tal.

Acolhimento

Atualmente, o Cliente, quando realiza novo seguro, é informado, através da menção constante da proposta de seguro, que está a fornecer/atualizar os seus dados pessoais. Pode ainda proceder a alterações dos dados nos sites ocidental.pt e millenniumbcp.pt, caso se encontre registado, e através do Centro de Contactos Ocidental.