

Ocidental – Companhia Portuguesa de Seguros, S.A.

1. Recomendação – Riscos Elétricos (Inexistência de cobertura) e Apólice única (imóvel + recheio)

Recomenda-se à Seguradora:

- a) Que nas apólices exclusivamente de edifício / imóvel se inclua, por defeito, a cobertura de riscos elétricos ou, caso não o faça, explique aos Clientes a inexistência da cobertura e a suas consequências.
- b) Que de futuro garanta que se um determinado Cliente tem uma apólice de edifício, e pretende passar a usufruir também das coberturas relativas ao recheio, em vez de emitir uma nova apólice apenas de recheio inclua as coberturas de recheio na apólice do imóvel passando o Tomador do Seguro a ter em vigor uma e apenas uma apólice Multiriscos com Edifício + Recheio.

Acolhimento

- a) Recomendação considerada pertinente, todavia, dado as reclamações não estarem relacionadas com o conteúdo e/ou pressupostos da cobertura de Riscos Elétricos mas sim com a informação transmitida aquando do processo de venda, considera-se pertinente o desenvolvimento de ações de formação junto da rede de mediação. Dessa forma pretendemos mitigar incorretas interpretações das condições da apólice, ou mesmo inexistência de informação pertinente sobre as mesmas no momento da venda.
- b) Recomendação muito relevante, considerando-se importante a fomentação de ações de sensibilização junto da área comercial para que cada “local de risco” tenha uma apólice única (imóvel + conteúdo), exceto quando o Cliente não o pretende. Internamente, tem sido desenvolvido um trabalho conjunto com as áreas com relevância para que, aquando da verificação de existência de duas apólices para o mesmo “local de risco”, se transformem em uma só apólice, desde que se obtenha o acordo do Cliente.

2. Recomendação – Envio de cartas registradas

Recomenda-se à Seguradora que, sempre que se admita o cumprimento de atos ou obrigações pela via de remessa através dos CTT, a contagem dos prazos seja sempre feita com base na data que consta no carimbo dos CTT e desde que exista prova bastante relativa a essa data.

Acolhimento

Oportunamente foi reconhecida a relevância do envio de comunicações com registo, nomeadamente, em casos que o processo prossegue a via judicial, todavia até ao presente momento é decisão da Companhia assumir o “risco operacional” em causa, não existindo qualquer ação que vise alterar o procedimento e acatar a recomendação do Provedor.

3. Recomendação – *Explicação sobre cálculo de valor apurado*

Recomenda-se à Seguradora que, especificamente no caso das apólices de Multirriscos Habitação, garanta que qualquer pagamento efetuado seja sempre devidamente explicado ao beneficiário explicando-se também, de forma clara e objetiva, a forma de cálculo para apuramento do valor final.

Acolhimento

Recomendação considerada tendo sido dado ênfase junto das áreas com relevância sobre este tema sobre a necessidade de existir comunicação clara e transparente para todos os envolvidos no processo de sinistro.

4. Recomendação – Realização de pesquisas

Recomenda-se à Seguradora que, nos seguros Multirriscos Habitação, faça constar das condições contratuais uma menção expressa e objetiva ao facto de, sempre que seja necessário a realização de pesquisas, estas deverão ser realizadas por iniciativa e por conta dos Tomadores de Seguro.

Acolhimento

Não obstante ser entendimento da Companhia que a maioria das reclamações sobre este tema se prende com a expectativa criada pelos clientes sobre esta cobertura, entendeu-se como válido o contributo da recomendação, tendo vindo a ser desenvolvidos esforços para que seja explanada de forma mais incisiva o âmago da cobertura, aquando da regularização de sinistros.

5. Recomendação – Prova de propriedade

Recomenda-se à Seguradora que nas apólices de Responsabilidade Civil Familiar esta entende que a “Prova de Propriedade” é um documento essencial para que se possa proceder à regularização do sinistro, então, deverá referi-lo expressa e objetivamente nas condições gerais do produto.

Acolhimento

Recomendação considerada, tendo vindo a ser desenvolvidos esforços para que haja uma maior consciencialização sobre a necessidade de eventuais explicações adicionais sobre este aspeto jurídico de, nem sempre, fácil entendimento.

6. Recomendação – Perda completa de funcionalidade

Recomenda-se à Seguradora que altere as condições contratuais do produto Seguro Multirriscos Equipamento Eletrónico - Clientes ActivoBank - definindo de forma objetiva o que entende ser uma “perda completa de funcionalidade do equipamento seguro” para que qualquer Cliente ao subscrever este tipo de seguro tenha a perceção clara do que se encontra ou não coberto pela apólice.

Acolhimento

É entendimento da Companhia que um clausulado mais pormenorizado sobre a expressão “perda completa de funcionalidade” seria benéfico, todavia é nosso entendimento que o cerne deste problema está relacionada com a forma como o produto é comercializado, criando nos clientes uma convicção não correspondente ao teor do pretendido.

Por conseguinte, a Companhia tem vindo a acompanhar a evolução das reclamações relacionadas com esta temática.

7. Recomendação – *Explicação sobre cálculo de valor apurado*

Recomenda-se à Seguradora que nos seguros Multirriscos Habitação sempre que o valores processados sejam inferiores aos valores reclamados a seguradora não se limite a enviar uma carta aos Tomadores do Seguro informando-os dos valores processados, mas procure explicar objetiva e expressamente os motivos que originam tais diferenças.

Acolhimento

Recomendação considerada tendo sido dado ênfase junto das áreas com relevância sobre este tema sobre a necessidade de existir comunicação clara e transparente para todos os envolvidos no processo de sinistro.

8. Recomendação – Entrega de comprovativo de venda

Recomenda-se à Seguradora que, nos seguros automóvel, se pretende que a entrega do comprovativo de venda seja um documento essencial para a prova da venda e cálculo do estorno devido, na resolução com justa causa, o inclua nas condições contratuais ou, no mínimo, aquando da subscrição do seguro informe disso os seus Clientes.

Acolhimento

A Companhia reconhece a positividade da recomendação do Provedor, entendendo, ainda assim, que mesmo sem introdução de disposição contratual sobre o tema é viável a manutenção desta exigência, uma vez que decorre da articulação de um conjunto de disposições legais e contratuais a possibilidade da Companhia poder continuar a fazer tal exigência, mesmo sem introdução de qualquer referência expressa.