

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

### **1. Recomendação** – *Regularização de sinistros no Seguro Proteção Crédito Pessoal*

Considerando que em nenhum dos documentos que integram o contrato de Seguro Proteção Crédito Pessoal celebrado se alerta o Segurado do direito / faculdade de a Seguradora poder protelar a sua decisão de regularizar o sinistro (nos casos em que se decide em tribunal a legalidade da justa causa) para o momento da decisão judicial não passível de recurso, recomenda-se à Seguradora que se pretender adotar esta prática, inclua no articulado das condições gerais do Seguro Proteção Crédito Pessoal a referência expressa e clara de que - em caso de a decisão da legalidade da justa causa vir a ser atribuída aos Tribunais - a regularização do sinistro só será efetuada, no momento em que sejam proferidas as decisões judiciais respetivas.

#### Acolhimento

Recomendação considerada e já implementada nas Condições Gerais e Especiais do produto referido tal como em todos os produtos desta Linha de Negócio.

## **2. Recomendação** – *Informação sobre Sinistros em apólices Multirriscos Habitação*

Entende o Provedor do Cliente dever recomendar à Seguradora que no caso do seguro Multirriscos Habitação divulgue sempre aos Reclamantes, da forma o mais objetiva possível, os critérios pelos quais apura os preços médios de mercado para efeitos de cálculo de indemnização a processar.

### Acolhimento

A Ocidental já formalizou junto dos Gabinetes de Peritagem com os quais trabalha, a necessidade de serem apurados valores de indemnização de forma mais objetiva, devendo ser divulgados os critérios utilizados para o cálculo do valor médio de mercado e, sempre que possível, seja anexado ao relatório de peritagem um orçamento que justifique tais valores.

### **3. Recomendação – Informação sobre Sinistros Não Vida**

O Provedor recomenda à Seguradora que em determinados sinistros (determinados em função do montante dos danos e do tempo já decorrido desde a participação) a Seguradora passe a, por sua iniciativa, fornecer informação objetiva sobre os referidos sinistros aos Clientes / Lesados. Sempre que nos referidos sinistros a Seguradora forneça informações telefonicamente aos Clientes / Lesados, e estes solicitem que as mesmas sejam formalizadas por escrito, a Seguradora deverá remeter-lhes comunicação formal que reproduza objetivamente as informações transmitidas. Recomenda-se ainda que, sobretudo nos casos em que os prazos normais de regularização dos sinistros se encontrem clara e incompreensivelmente excedidos, seja atribuída ao gestor de sinistro/processo respetivo a obrigação de contactar os Clientes / Lesados fornecendo-lhes a informação adequada.

#### Acolhimento

Foi solicitado desenvolvimento informático para um conjunto de regras que visam o acompanhamento dos processos de peritagem, nomeadamente, a possibilidade de automatizar o envio de informação aos Clientes/Lesados com os elementos em falta para finalizar o processo de peritagem, bem como, de pontos de situação dos mesmos. Está igualmente previsto o desenvolvimento informático de mecanismos de controlo automático, para que, nos processos que excedam claramente os prazos de regularização, seja dada, telefonicamente, informação adequada sobre o estado do processo.

## **4. Recomendação** – *Revisão das Condições Gerais de apólices Plano Proteção Despesas*

O Provedor recomenda à Seguradora que proceda à revisão das Condições Gerais e Especiais das apólices Plano Proteção Despesas garantindo:

- a) A eliminação imediata da expressão “etc”;
- b) A inclusão da definição do que entende por despesa doméstica;
- c) Que se identifiquem objetivamente nas referidas condições gerais e especiais os tipos de despesas domiciliadas enquadráveis nas coberturas da apólice sem recurso a meros exemplos que permitem, quase necessariamente, induzir a Pessoa Segura em erro;
- d) Recomenda-se ainda que após revisão das condições gerais e especiais a Seguradora garanta a revisão do texto da proposta de seguro eliminando a exemplificação feita relativamente às despesas admitidas e substituindo-a pelo que conste das condições gerais revistas, ou, se tal for mais adequado limitando-se a remeter para o disposto nas referidas condições gerais revistas.

### Acolhimento

Recomendação considerada e já implementada com efeito em todos os contratos com data início ou de renovação a partir de 01/05/2017. Nas Condições Gerais e Especiais do produto, bem como na proposta de seguro e Condições Particulares passa a constar a definição exata das despesas consideradas para reembolso: "garante o pagamento mensal das despesas domésticas (exclusivamente serviços de televisão, internet e telefone, eletricidade, água, gás e condomínio) domiciliadas na conta bancária."

### **5. Recomendação – Informação sobre Sinistros em apólices Pétis**

O Provedor recomenda à Seguradora que sempre que a Seguradora recusa um sinistro com base em parecer de médico veterinário o mesmo seja fornecido ao Cliente, e em caso de discordância devidamente fundamentada por parte deste, para que o Cliente possa, se assim o entender, obter e apresentar eventual contraditório técnico.

#### Acolhimento

Está a ser definida a forma em que passará a constar na comunicação de recusa de sinistro o detalhe e eventual parecer de médico veterinário em que se suporta.

## **6. Recomendação** – *Documentação necessária para participação de sinistros em apólices de Responsabilidade Civil Familiar*

O Provedor recomenda à Seguradora que, se nas apólices em apreço (Responsabilidade Civil Familiar) a Seguradora entende que a “Prova de Propriedade” dos bens objeto de dano é um documento essencial para que se possa proceder à regularização do Sinistro, deverá referi-lo expressa e objetivamente nas condições gerais do produto. Até que o faça, não poderá declinar sinistros com base no facto de não existirem documentos que comprovem a propriedade dos bens danificados.

### Acolhimento

A Ocidental irá formalizar, oportunamente, as alterações das Condições Gerais do produto por forma a explicitar a norma recomendada pelo Provedor.

De modo a evitar situações de fraude, de enriquecimento sem causa e como forma de garantir o pagamento das indemnizações devidas ao real proprietário dos bens, a Seguradora deve continuar a solicitar do Segurado ou lesado toda a colaboração indispensável para a devida instrução do processo de sinistro.

Esta instrução do processo será efetuada usando de todo o bom senso por forma a garantir que as situações acima indicadas não ocorram, sem que se façam exigências probatórias desadequadas face aos factos apurados. Deve, designadamente, admitir os mais variados meios de prova da propriedade dos bens sem se cingir a um documento específico (cfr. fatura da compra).