

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

### **1. Recomendação** - *Anulação de apólices Vida Risco Associados a Crédito à Habitação*

Recomenda-se à Seguradora que, no caso de apólices Vida Risco associadas ao Crédito à Habitação, procure agilizar os processos de comunicação com o credor hipotecário reduzindo o mais possível o período que decorre entre a data de pagamento integral dos empréstimos à habitação e a data de comunicação desse facto à Seguradora evitando-se, desta forma, que se mantenham em vigor apólices que já deveriam estar anuladas.

Sempre que a Seguradora seja informada do pagamento integral de um crédito, pelo credor hipotecário / beneficiários, assegure uma operativa que permita a anulação de todos os certificados de seguro associados a esse crédito.

#### Acolhimento

Os processos de comunicação com o credor hipotecário foram melhorados, permitindo, numa base mensal, a troca de informação sobre o pagamento integral dos empréstimos. A Seguradora está a proceder à respetiva anulação de todos os certificados de seguro associados a esses empréstimos.

No caso em apreço, a existência de dois certificados individuais associados ao mesmo empréstimo e a receção do pedido de apenas uma das Pessoas Seguras não permitiu a imediata resolução do mesmo, tendo, no entanto, sido regularizado com efeitos retroativos.

## **2. Recomendação – Informação sobre Sinistros Vida Risco**

Recomenda-se à Seguradora:

- a) Estando em causa o risco “Vida” e, face à natural fragilidade dos Herdeiros de alguém que faleceu, a Seguradora tenha uma preocupação acrescida de informar, e acima de tudo, facultar um acesso rápido à informação.
- b) Quando está em causa o risco “Vida” e admitindo-se que alguns processos sejam morosos e exijam tempos de resposta superiores aos desejados, é fundamental que a Seguradora vá mantendo informados os Herdeiros procurando, pelo menos, apresentar-lhes um prazo expectável para conclusão do processo.

### Acolhimento

Os procedimentos implementados na Seguradora preveem a comunicação com os Herdeiros/Beneficiários/Pessoa Segura por forma a facultar e/ou informar os elementos que se encontram pendentes, de modo a agilizar a resolução dos respetivos processos. Adicionalmente, foi ainda melhorada a informação no site da Ocidental Seguros com inclusão de informação sobre a documentação necessária em cada tipo de sinistro. No caso em apreço, uma anomalia pontual do Aplicativo que gere os Processos de Sinistro originou o atraso no envio de cartas, situação que foi devidamente verificada e corrigida.

### **3. Recomendação** – *Comunicação com Representantes Legais*

Recomenda-se à Seguradora que garanta resposta, sem exceção, a todas as comunicações recebidas por parte dos Representantes dos Tomadores de Seguros. Sempre que necessário deverá ser dada, aos referidos Representantes, informação, expressa e escrita, sobre qual, ou quais, os documentos exigidos para ratificação/validação do mandato de representação.

#### Acolhimento

A Seguradora assegura a resposta a todas as comunicações rececionadas e implementou mecanismos de controle sobre todos os processos e níveis de serviço para garantir uma resposta célere aos Tomadores de Seguro / Representantes.

No referido caso, o Reclamante foi contactado por um representante da Seguradora, tendo sido informado da necessidade de apresentar documentação suficiente que comprovasse a situação invocada.

## **4. Recomendação – Informação sobre Simuladores**

Recomenda-se à Seguradora que mantenha permanentemente informados os seus canais de distribuição / venda de seguros sobre as condições de utilização dos simuladores ali disponíveis para que se evite que sejam fornecidas simulações incorretas a Clientes. A Seguradora deverá garantir que todas as simulações fornecidas aos Clientes são efetuadas mediante utilização dos simuladores adequados e atuais.

### Acolhimento

Foi despoletada de imediato, uma ação de sensibilização às Áreas Comerciais e consequentemente à rede de distribuição. O tema passou a integrar a agenda das reuniões trimestrais entre as áreas operativas, as áreas comerciais e a área de suporte ao Cliente e ao Negócio, durante o ano de 2017, por forma a definir as ações de sensibilização/formação às áreas comerciais sobre a correta utilização dos simuladores, face às condições de subscrição dos Clientes.

Neste caso, houve efetivamente um lapso na simulação facultada na Sucursal pelo que o Segurador proporcionou à Cliente a possibilidade de constituição de novos seguros, em substituição dos existentes, de acordo com a tarifa informada na simulação.