

**Ocidental – Companhia Portuguesa de Seguros, S.A****1. Recomendação – Subscrição**

O Provedor entende dever recomendar à Seguradora que em situações futuras procure, nos casos urgentes de assistência em viagem, encontrar mecanismos válidos e eficazes de contacto com os “Serviços Centrais” por forma a fornecer aos Clientes os serviços que contrataram e a que têm, naturalmente, pleno direito.

Acolhimento

**Recomendação aceite**, vamos pedir mais detalhes à área sobre as reclamações para avaliar as melhorias eventuais a concretizar, dado que os serviços de assistência em viagem são assegurados pela IPA, havendo uma linha telefónica 24h disponível para o efeito.

**Ocidental – Companhia Portuguesa de Seguros, S.A****2. Recomendação – Subscrição**

O Provedor entende dever recomendar à Seguradora que, por forma a melhorar o nível de qualidade da informação prestada aos Clientes, a seguradora numa próxima revisão do Guia de Benefícios do Cartão TAP faça constar a menção expressa que o fornecimento do orçamento de substituição da bagagem extraviada é essencial para regularização de sinistros ao abrigo da cobertura de Perda, Extravio, Furto Roubo ou Deterioração da Bagagem.

**Acolhimento**

**Recomendação aceite**, quanto à necessidade de passar a constar do Guia de Benefícios do Cartão TAP, a partir da sua próxima revisão, a menção que o fornecimento do orçamento de substituição da bagagem extraviada é essencial para regularização de sinistros ao abrigo da cobertura de Perda, Extravio, Furto Roubo ou Deterioração da Bagagem

**Ocidental – Companhia Portuguesa de Seguros, S.A****3. Recomendação – Subscrição**

O Provedor entende dever recomendar à Seguradora que altere as condições contratuais do produto Seguro Multiriscos 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**Recomendação aceite.**

Neste momento estamos em processo de revisão do produto em conjunto com o ActivoBank e caso se mantenha a comercialização nos moldes atuais, iremos aclarar melhor o funcionamento da cobertura tanto na documentação de apoio a venda, simulador e Condições Gerais.

**Ocidental – Companhia Portuguesa de Seguros, S.A****4. Recomendação – Subscrição**

O Provedor entende dever recomendar à seguradora que, logo que possível, reformule as cláusulas das condições gerais da apólice (relativas à responsabilidade do proprietário do imóvel e do ocupante legítimo do mesmo) para que estas passem a ter uma redação mais clara e que transmitam de forma inequívoca que estas coberturas são complementares e, como tal, só podem ser acionadas quando em conjunto com outra cobertura da apólice

Acolhimento**Recomendação aceite**

Estamos a proceder à reformulação das Condições Contratuais do Produto MRH da Ocidental, que esperamos implementar em 2019, a qual incluirá uma cobertura de Responsabilidade Civil de âmbito mais alargado.

**Ocidental – Companhia Portuguesa de Seguros, S.A****5. Recomendação – Sinistros**

O Provedor entende dever recomendar à seguradora que sempre que, nas apólices de Multirriscos Habitação, aceita e processa indemnizações de valor inferior à expectativa dos Clientes (expectativa essa legitimamente criada em função dos orçamentos solicitados e entregues à seguradora) envie, sempre, uma comunicação onde explique de forma objetiva o que não indemnizou e por que motivo o fez.

Acolhimento**Recomendação aceite**

Vamos dar indicação aos gestores de sinistros para que procedam em conformidade.

**Ocidental – Companhia Portuguesa de Seguros, S.A****6. Recomendação – Sinistros**

O Provedor entende dever recomendar à seguradora que quando processa indemnizações, e retém o pagamento dos valores do IVA informe devidamente os seus Clientes para que estes possam ter imediata perceção do motivo pelo qual o valor processado é inferior ao valor esperado.

Acolhimento**Recomendação aceite**

Vamos dar indicação aos gestores de sinistros para que procedam em conformidade.