

Provedor do Cliente

Rua Rodrigues Sampaio, 146, 4º Esq

1150-282 Lisboa

Telefone - +351 21 808 3000

provedor@mm-advogados.com

Relatório de Atividade do Provedor do Cliente

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

Recomendações efetuadas em 2017

Provedor do Cliente

Rua Rodrigues Sampaio, 146, 4º Esq
1150-282 Lisboa
Telefone - +351 21 808 3000
provedor@mm-advogados.com

Recomendações efetuadas à Seguradora no ano de 2017.

Até à elaboração das suas apreciações o Provedor do Cliente interage frequentemente com a Seguradora recolhendo elementos e formulando inúmeras sugestões, nomeadamente, em questões relacionadas com a flexibilidade nem sempre existente na análise das condições contratuais e, principalmente, nos processos de regularização de sinistros.

Muitas das sugestões / recomendações então efetuadas diretamente à seguradora dizem respeito a uma reclamação específica e, como tal, não passíveis de generalização e formulação de recomendações aplicáveis de forma generalizada.

Nos casos em que as sugestões / recomendações efetuadas pelo Provedor devem ser, em sua opinião, aplicáveis não só a uma reclamação em concreto mas a todos os casos similares o Provedor efetua recomendações de natureza formal.

Reproduzem-se de seguida as recomendações formalmente remetidas pelo Provedor à Seguradora no ano de 2017.

Todas as recomendações efetuadas foram objeto de acolhimento pela Ocidental – Companhia Portuguesa de Seguros de Vida, S.A.

1. 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

Provedor do Cliente

Rua Rodrigues Sampaio, 146, 4º Esq

1150-282 Lisboa

Telefone - +351 21 808 3000

provedor@mm-advogados.com

aguardar por reclamações dos Clientes aumentando assim a qualidade do serviço prestado.

2. 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.

O Provedor do Cliente



Mário Gomes de Oliveira

31-12-2017