

**RELATÓRIO DE ATIVIDADE PROVEDOR DO CLIENTE
REAL VIDA SEGUROS, S.A.
ANO 2018**

(Em cumprimento do disposto no n.º6 do Artigo 158.º da Lei n.º147/2015 de 9 de setembro)

I – ENQUADRAMENTO GERAL:

No ano de 2018 foram apresentadas vinte reclamações junto do Provedor do Cliente, das quais apenas três se enquadraram no seu âmbito de atribuições e competências.

Com efeito, foram-lhe dirigidos dezassete pedidos de esclarecimento/pedidos de intervenção, que ainda não tinham sido alvo de análise e decisão por parte do departamento de Gestão de Reclamações. Pelo que, os pedidos rececionados pelo Provedor do Cliente foram reencaminhados para o referido departamento de Gestão de Reclamações e dado conhecimento de tal circunstância aos Reclamantes.

De referir que, sobre estas, o departamento de Gestão de Reclamações cuidou de informar o Provedor sobre o tratamento dado às referidas reclamações.

Das reclamações, efetivamente, analisadas pelo Provedor do Cliente, foram emitidos três pareceres que tiveram como base os factos transmitidos pelas Partes e os documentos facultados pelo Segurador e pelo Reclamante, salientando-se, desde já, a disponibilidade da “Real Vida” em fornecer todos os elementos essenciais para a correta apreciação da reclamação e em prestar todos os esclarecimentos julgados convenientes, inclusive em situações em que o próprio Tomador não carrega para a sua reclamação todos os elementos.

II – ÂMBITO DOS PARECERES DO PROVEDOR:

Os pareceres emitidos pelo Provedor do Cliente centraram-se em reclamações apresentadas por clientes no âmbito de dois tipos de contrato de seguro – seguro de vida associado ao crédito habitação (uma reclamação) e contrato de seguro de acidentes pessoais/doença (duas reclamações), verificando-se que as divergências resultam da interpretação e, do conhecimento insuficiente das condições gerais e especiais aplicáveis aos contratos de seguro em questão por parte dos tomadores de seguro.

Das análises efetuadas, verifica-se, em síntese, que os tomadores discordam da posição do Segurador na aplicação do estipulado nas condições gerais ao caso em concreto, designadamente, quanto ao pedido de elementos comprovativos dos factos descritos na participação de sinistros e, na alteração unilateral das condições contratuais aplicáveis ao contrato.

MÓNICA MACHADO DA SILVA

PROVEDOR DO CLIENTE REAL VIDA SEGUROS, S.A.

Genericamente, a posição da “Real Vida” encontra-se devidamente fundamentada e salvaguardada em tais documentos (condições particulares, gerais e especiais das apólices), bem como na legislação em vigor, e procedimentos aplicados (envio de comunicações ao tomador), sendo notório o conhecimento ineficiente das mesmas por parte do tomador e na sua recusa em apresentar prova dos factos alegados e sem os quais, a “Real Vida” não poderá dar continuidade ao processo. Contudo, será necessário referir que numa das reclamações apresentadas, o Segurador terá realizado uma interpretação “literal” das condições gerais sem que tenha adequado a mesma ao tipo de produto.

III – POSIÇÃO/DECISÃO DO PROVEDOR FACE ÀS RECLAMAÇÕES APRESENTADAS:

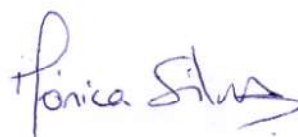
Decorrente das análises efetuadas às Reclamações, e da conjugação dos elementos constantes em cada um dos processos de reclamação, designadamente factos descritos pelas partes, elementos probatórios, teor das condições particulares, gerais e especiais aplicáveis, o Provedor do Cliente decidiu pelo provimento de uma das reclamações apresentadas e pelo não provimento das restantes duas reclamações.

IV - RECOMENDAÇÕES:

No âmbito das reclamações apresentadas, apenas foi emitida uma recomendação à “Real Vida”, no sentido de rever a sua decisão de alteração das condições contratuais aplicáveis, porquanto, a mesma seria passível de uma alteração “unilateral” ao contrato de seguro, a qual foi aceite e aplicada à situação em apreço pelo Segurador.

Porto, 29 de Janeiro de 2019.

O Provedor do Cliente,



(Mónica Silva)