

RELATÓRIO DE ATIVIDADE PROVEDOR DO CLIENTE

REAL VIDA SEGUROS, S.A.

ANO 2020

(Em cumprimento do disposto no n.º 6 do Artigo 158.º da Lei n.º 147/2015 de 9 de setembro)

I – ENQUADRAMENTO GERAL:

No ano de 2020 foram apresentadas sete reclamações junto do Provedor do Cliente, das quais apenas duas se enquadraram no seu âmbito de atribuições e competências.

Com efeito, foram-lhe dirigidos cinco 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.

Das reclamações, efetivamente, analisadas pelo Provedor do Cliente, foram emitidos dois 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.

II – ÂMBITO DOS PARECERES DO PROVEDOR:

Os pareceres emitidos pelo Provedor do Cliente centraram-se em reclamações apresentadas por clientes no âmbito de contratos de seguro de vida.

Das análises efetuadas, verifica-se, em síntese que os pedidos de intervenção do Provedor centravam-se na não aceitação, pelos tomadores de seguro/potenciais clientes, da posição assumida pelo Segurador face à existência/condições de vigência e/ou anulação dos próprios contratos.

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 pela não pronúncia/emissão de decisão relativamente a outra, porquanto não se encontrava em condições de se pronunciar em sentido favorável, ou não, por não ser claro qual a posição da Real Vida Seguros sobre a aceitação de subscrição do contrato de seguro de vida e quais os termos do mesmo.

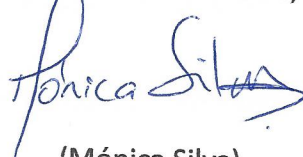
Com efeito, na situação em que o Provedor não deu provimento à reclamação/pedido de intervenção, verifica-se que a posição da "Real Vida" se encontra devidamente fundamentada e salvaguardada quer nas suas condições particulares, gerais e especiais (quando aplicáveis) das apólices, bem como na legislação em vigor, e procedimentos aplicados (envio de comunicações ao tomador). Na outra situação não houve conclusão sobre a procedência/improcedência do pedido, mas antes uma recomendação para a Seguradora comunicar por escrito, de forma clara e concisa sobre os pressupostos que determinaram a avaliação do risco e consequente recusa de contratação do seguro de vida, por inexistência de enquadramento nas coberturas do produto de seguro em questão.

IV - RECOMENDAÇÕES:

No âmbito das reclamações apresentadas, apenas foi emitida uma recomendação à "Real Vida", no sentido de esclarecer de forma clara e inequívoca os pressupostos que determinaram a avaliação do risco e consequente recusa de contratação do seguro de vida.

Porto, 29 de janeiro de 2021.

O Provedor do Cliente,



(Mónica Silva)