

RELATÓRIO DE ATIVIDADE PROVEDOR DO CLIENTE

REAL VIDA SEGUROS, S.A.

ANO 2021

(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 2021 foram apresentadas vinte e seis reclamações junto do Provedor do Cliente, das quais apenas sete se enquadraram no seu âmbito de atribuições e competências.

Com efeito, foram-lhe dirigidos dezanove 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 sete pareceres que tiveram como base os factos transmitidos pelas Partes e os documentos facultados pelo Segurador e pelo Reclamante.

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 e de acidentes pessoais.

Das análises efetuadas, verifica-se, em síntese (sem que, contudo, se generalize o âmbito das reclamações), que os pedidos de intervenção do Provedor visavam, essencialmente, uma tentativa de desbloqueio de processos de sinistros, designadamente quanto à sua regularização por se encontrarem pendentes de informação e/ou documentação (necessários) para a análise do sinistro.

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 duas reclamações, pelo provimento parcial de uma reclamação e pelo não provimento de quatro das reclamações apresentadas.

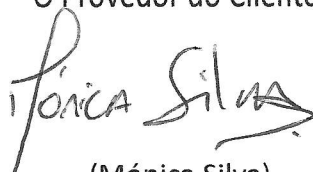
Com efeito, nas situações em que o Provedor não deu provimento às reclamações/pedidos de intervenção, verifica-se que a posição da “Real Vida” se encontra devidamente fundamentada e salvaguardada quer nas suas condições particulares, gerais e especiais (quando aplicáveis) das apólices, bem como na legislação em vigor, e procedimentos aplicados (envio de comunicações ao tomador). Nas reclamações em que foi dado provimento, existiu por parte do Segurador ausência de fundamento legal e incumprimento de requisitos formais para a posição assumida nos respetivos contratos de seguro; quanto à reclamação em que foi dado provimento parcial, não obstante o Segurador ter fundamento contratual para a posição adotada, poderia, e deveria, ter no seguimento do desfecho do sinistro ter assumido posição favorável ao cliente por verificação de novo fundamento contratual enquadrável no âmbito do contrato de seguro.

IV - RECOMENDAÇÕES:

No âmbito das reclamações apresentadas, apenas foi emitida uma recomendação à “Real Vida”, no sentido do cumprimento do disposto nas condições gerais conjugado com o disposto na lei do contrato de seguro, sobre a qual, foi dado conhecimento ao Provedor que teve acolhimento pelo Segurador.

Porto, 28 de janeiro de 2022.

O Provedor do Cliente,



(Mónica Silva)