

Recomendações efetuadas pelo Provedor do Cliente à Ocidental Seguros no ano de 2020

1. Recomenda-se à seguradora que em todos os casos em que se revele necessária a realização de uma pesquisa de avarias se alerte direta e objetivamente o Cliente:
 - a. Que a realização da pesquisa de avarias é sempre da responsabilidade do Cliente;
 - b. Que dessa pesquisa de avarias existe sempre a possibilidade de se verificar que na origem dos danos está algum facto / anomalia que não tenha enquadramento nas coberturas da apólice ou possa integrar até algum tipo de exclusão das mesmas;
 - c. Que os custos da pesquisa de avarias (desde que de montante adequado) só serão suportados pela seguradora caso se conclua que a reparação dos danos é da responsabilidade da seguradora.

2. Recomenda-se à seguradora que tenha um especial cuidado nos “timings” de resposta às comunicações de sinistrados de acidentes de trabalho já que estes envolvem, quase sempre e por norma, sofrimento e dor. Em causa estão danos de natureza física que devem ser atenuados o mais possível.

3. Recomenda-se à seguradora que sempre que os pagamentos efetuados aos Clientes não correspondem ao valor dos orçamentos apresentados por estes as diferenças sejam objetiva e claramente explicadas.