

## Recomendações efetuadas pelo Provedor do Cliente à Ocidental - Companhia Portuguesa de Seguros, S.A. no ano de 2021

1. Recomenda-se à seguradora que quando comunica com um Cliente mediante utilização de um endereço de e-mail "*noreply*" indique sempre, na referida comunicação, que endereço de e-mail deve ser utilizado pelo Cliente para eventual resposta.
2. Recomenda-se à seguradora que não retenha o pagamento de quaisquer indemnizações com o pretexto de existirem dívidas dos seus beneficiários e quando essas dívidas sejam inferiores às referidas indemnizações. Nesses casos as indemnizações devem ser pagas depois de deduzidas as dívidas, dívidas essas cuja existência deve obviamente ser devidamente explicada aos Clientes.
3. Recomenda-se à Seguradora que sempre que o prazo de regularização de um sinistro se afaste substancialmente daquilo que é um prazo de regularização razoável a seguradora seja o mais proactiva possível para acelerar a sua conclusão. Do mesmo modo que, e especialmente quando a seguradora é devidamente alertada para o atraso pelos próprios Reclamantes, tenha a iniciativa de tomar as medidas necessárias para que se possa acelerar a conclusão do processo.