

**RELATÓRIO DE ATIVIDADE DO PROVEDOR DO CLIENTE**  
**DOMESTIC & GENERAL**  
**ANO 2020**

**1. ENQUADRAMENTO**

O presente relatório foi elaborado em cumprimento do disposto no n.º 6 do art.º 158.º do Decreto-Lei n.º 147/2015, de 9 de setembro, que estabelece o regime Jurídico de Acesso e Exercício da Atividade Seguradora e Resseguradora.

Ao abrigo do referido diploma, compete ao Provedor do Cliente elaborar um relatório anual para divulgação das recomendações feitas à DOMESTIC & GENERAL, indicando se tais recomendações foram ou não acolhidas pela seguradora.

Nos meses compreendidos entre janeiro e dezembro de 2020, foram recebidas por este Provedor do Cliente 18 (dezoito) reclamações elegíveis para análise.

Os reclamantes discordam essencialmente da posição da DOMESTIC & GENERAL por:

- a. desconhecerem os direitos e as obrigações da seguradora e do segurado nos termos das apólices contratadas;
- b. pela morosidade nos processos de recolha e reparação dos equipamentos; e
- c. por não estarem satisfeitos com os serviços de reparação e/ou substituição dos equipamentos fornecidos por empresas externas especializadas contratadas pela seguradora.

As recomendações deste Provedor de Cliente às reclamações apresentadas foram tempestivamente enviadas aos reclamantes e à DOMESTIC & GENERAL.

Foram, no mesmo período, recebidas dezenas de reclamações adicionais que, por não cumprirem os requisitos necessários, não foram analisadas por este Provedor do Cliente, tendo nesses casos os reclamantes recebido uma resposta meramente informativa por este Provedor do Cliente.

## 2. RECLAMAÇÕES

	Produto segurado	Data de receção	Recomendação	Ação
1	Máquina de lavar	07.01.2020	manutenção da decisão de não cobertura da apólice	N/A
2	Televisão	20.01.2020	manutenção da decisão de não cobertura da apólice	N/A
3	Smartphone	06.02.2020	manutenção da decisão de não cobertura da apólice	N/A
4	Smartphone	02.02.2020	manutenção da decisão de não cobertura da apólice	N/A
5	Computador	13.02.2020	manutenção da decisão de não cobertura da apólice	N/A
6	Smartphone	20.02.2020	recomendação de alteração da decisão	Acatada em 19.03.2020
7	Computador	18.03.2020	manutenção da decisão de não cobertura da apólice	N/A
8	Smartphone	07.07.2020	manutenção da decisão de não cobertura da apólice	N/A
9	Smartphone	24.07.2020	manutenção da decisão de não cobertura da apólice	N/A
10	Smartphone	30.07.2020	recomendação de alteração da decisão	Acatada em 09.09.2020
11	Smartphone	01.10.2020	manutenção da decisão de não cobertura da apólice	N/A

12	Smartphone	05.10.2020	manutenção da decisão de não cobertura da apólice	N/A
13	Computador	18.10.2020	manutenção da decisão de não cobertura da apólice	N/A
14	Smartphone	21.10.2020	recomendação de alteração da decisão	Acatada em 17.12.2020
15	Smartphone	26.10.2020	manutenção da decisão de não cobertura da apólice	N/A
16	Smartphone	17.11.2020	manutenção da decisão de não cobertura da apólice	N/A
17	Smartphone	23.11.2020	manutenção da decisão de não cobertura da apólice	N/A
18	Televisão	18.11.2020	manutenção da decisão de não cobertura da apólice	N/A

### 3. RECOMENDAÇÕES

Este Provedor de Cliente fez à DOMESTIC & GENERAL, no ano de 2020, 3 (três) recomendações, a saber:

- i. alteração da decisão proferida pela D&G, pois a apólice não continha, naquele caso em particular, qualquer cláusula de exclusão de dano acidental por desconformidade entre o sinistro participado pelo segurado e os danos verificados no equipamento;
- ii. alteração da decisão proferida pela D&G, pois a apólice não continha, naquele caso em particular, qualquer cláusula de exclusão de dano acidental por desconformidade entre o sinistro participado pelo segurado e os danos verificados no equipamento, e do relatório técnico elaborado pela empresa especializada também não constava a existência de desconformidade;
- iii. alteração da decisão proferida pela D&G, no sentido de que o equipamento segurado fosse recolhido e novamente enviado para a empresa técnica para reparação, pois, de acordo com

os documentos disponibilizados, não se encontram verificados *in casu* fatores de exclusão da cobertura do seguro.

As recomendações efetuadas por este Provedor de Cliente à DOMESTIC & GENERAL foram de imediato acolhidas, sem quaisquer objeções.

Lisboa, 12 de janeiro de 2020,

O Provedor do Cliente,

Joana Cunha Reis



([provedor@bma.com.pt](mailto:provedor@bma.com.pt))