

RELATÓRIO DE ATIVIDADE DO PROVEDOR DO CLIENTE
DOMESTIC & GENERAL
ANO 2021

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 2021, foram analisadas por este Provedor do Cliente 21 (vinte e um) reclamações elegíveis.

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

- a. desconhecerem os direitos e as obrigações da seguradora e do segurado nos termos das apólices contratadas; e
- b. 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, e à semelhança dos anos precedentes, recebidas dezenas de reclamações adicionais que, por não cumprirem os requisitos necessários, não foram analisadas por este Provedor do Cliente, tendo nesses casos os consumidores recebido uma resposta meramente informativa por este Provedor do Cliente.

2. RECLAMAÇÕES

	Produto segurado	Data de receção	Recomendação	Ação
1	Smartphone	17.11.2020	manutenção da decisão de não cobertura da apólice	N/A
2	Smartphone	20.12.2020	manutenção da decisão de não cobertura da apólice	N/A
3	Smartphone	21.12.2020	manutenção da decisão de não cobertura da apólice	N/A
4	Smartphone	29.01.2021	manutenção da decisão de não cobertura da apólice	N/A
5	Televisão	01.02.2021	manutenção da decisão de não cobertura da apólice	N/A
6	Máquina de lavar loiça	08.02.2021	manutenção da decisão de não cobertura da apólice	N/A
7	Smartphone	23.02.2021	manutenção da decisão de não cobertura da apólice	N/A
8	Smartphone	28.02.2021	manutenção da decisão de não cobertura da apólice	N/A
9	Smartphone	01.04.2021	manutenção da decisão de não cobertura da apólice	N/A
10	Televisão	19.04.2021	manutenção da decisão de não cobertura da apólice	N/A
11	Computador	22.04.2021	manutenção da decisão de não cobertura da apólice	N/A
12	Smartphone	22.04.2021	manutenção da decisão de não cobertura da apólice	N/A
13	Computador	05.05.2021	manutenção da decisão de não cobertura da apólice	N/A

14	Smartphone	24.05.2021	manutenção da decisão de não cobertura da apólice	N/A
15	Smartphone	10.06.2021	manutenção da decisão de não cobertura da apólice	N/A
16	Computador	19.06.2021	manutenção da decisão de não cobertura da apólice	N/A
17	Computador	24.06.2021	recomendação de alteração da decisão	<u>Recomendação não acatada</u>
18	Smartphone	10.09.2021	manutenção da decisão de não cobertura da apólice	N/A
19	Televisão	29.07.2021	manutenção da decisão de não cobertura da apólice	N/A
20	Smartphone	20.09.2021	manutenção da decisão de não cobertura da apólice	N/A
21	Smartphone	06.10.2021	manutenção da decisão de não cobertura da apólice	N/A

3. RECOMENDAÇÕES

Este Provedor de Cliente fez à DOMESTIC & GENERAL, no ano de 2021, 1 (uma) recomendação, nomeadamente, a alteração da decisão proferida pela D&G, no sentido de ordenar a recolha do equipamento segurado, enviando-o para análise da empresa técnica que efetuou a reparação, acionando, se assim fosse o caso, a respetiva garantia.

A recomendação efetuada por este Provedor de Cliente à DOMESTIC & GENERAL não foi acatada uma vez que (i) o serviço técnico responsável pela reparação não aceitou a responsabilidade pelo dano; e (ii) a reclamante não logrou demonstrar que o dano estético foi provocado no decurso da reparação efetuada ao equipamento.

Lisboa, 20 de janeiro de 2021,

O Provedor do Cliente,

Joana Cunha Reis.

Joana Cunha Reis

provedor@bma.com.pt