

DOCUMENTO DE CONSULTA PÚBLICA

N.º 13/2024

**Projeto de Recomendações relativas à Regularização de
sinistros em contratos de seguro multirriscos habitação**

25 de novembro de 2024

1. ENQUADRAMENTO

Esta iniciativa regulatória enquadra-se na missão estatutária da Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões (ASF), prevista no artigo 6.º dos Estatutos, aprovados pelo Decreto-Lei n.º 1/2015, de 6 de janeiro, que é orientada pelo objetivo principal de proteção de tomadores de seguros, segurados, subscritores, participantes, beneficiários e lesados. A proteção dos tomadores de seguros, segurados e beneficiários como finalidade primordial da supervisão da atividade seguradora é também reiterada no artigo 22.º do regime jurídico de acesso e exercício da atividade seguradora e resseguradora (RJASR), aprovado pela Lei n.º 147/2015, de 9 de setembro.

Tem por objeto a emissão de um conjunto de recomendações que visam introduzir um referencial para as empresas de seguros e conferir alguma previsibilidade ao segurado ou ao lesado quanto às expectativas quanto às fases e aos prazos inerentes a um processo de regularização de um sinistros num contrato de seguro multirriscos habitação.

De facto, o contrato de seguro multirriscos habitação corresponde a um dos mais relevantes contratos de seguro de massa celebrados em Portugal, para o que contribui o facto de incluir uma cobertura obrigatória – do risco de incêndio do edifício em propriedade horizontal, conforme determina o artigo 1429.º do Código Civil –, bem como constituir uma condição comumente exigida pelos mutuantes de contratos de crédito relativos a imóveis.

Em 2023, foram emitidas 3 606 115 apólices de riscos múltiplos referentes a habitação, cobrindo capitais seguros no montante de 877 789 milhões de euros e verificaram-se 256 953 sinistros. Estas apólices correspondem a 10,3% da quota de mercado dos ramos Não Vida.

Por outro lado, nas reclamações tratadas pela ASF, as referentes aos seguros de incêndio e outros danos (não circunscritos às apólices de riscos múltiplos referentes a habitação) representaram, em 2023, 16,3% do total das reclamações analisadas⁽¹⁾.

¹ Cf. Relatório de Regulação e Supervisão da Conduta de Mercado 2023, *Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões*, pág. 155, acessível na seguinte hiperligação: [Relatório de regulação e Supervisão da Conduta de Mercado - Site ASF Institucional - ASF](#)

No geral, as reclamações incidentes sobre a matéria do “sinistro” continuam a registar um número significativo, correspondendo a 50% do total das reclamações analisadas pela ASF. Entre os subtemas mais reclamados inclui-se a “regularização do sinistro” (37%) e, neste âmbito, assinala-se a morosidade como a principal causa para apresentação de uma reclamação⁽²⁾.

Para contextualização desta iniciativa regulatória, importa também sublinhar que a experiência de aplicação do regime de regularização de sinistros em contratos de seguro automóvel suportado no estabelecimento de prazos máximos para as fases mais relevantes do processo⁽³⁾ tem demonstrado a elevada eficácia desse modelo na proteção dos lesados, registando-se um grau muito expressivo de cumprimento do regime pelas empresas de seguros⁽⁴⁾.

Como base do projeto elaborado pela ASF, cabe referenciar o inquérito realizado em setembro de 2022 a uma amostra de 15 empresas de seguros, representativas de 98,1% da quota de mercado do ramo Incêndio e elementos da natureza, com o intuito de analisar a respetiva *performance* âmbito da regularização de sinistros do seguro de Incêndio e outros danos. Em resultado desse inquérito foram apurados os seguintes prazos médios de regularização de sinistros referentes ao produto de seguros multiriscos habitação individual:

- a) 33,1 dias, em caso de aceitação do sinistro para a cobertura do edifício;
- b) 31,1 dias, em caso de recusa do sinistro para a cobertura do edifício;
- c) 56,8 dias, em caso de aceitação do sinistro para a cobertura do recheio;
- d) 51,8 dias, em caso de recusa do sinistro para a cobertura do recheio.

A opção pela forma desta iniciativa regulatória visa permitir um ajustamento das práticas das empresas de seguros de forma a proporcional e ajustada ao seu modelo de negócio, a par do reforço da disciplina do mercado e a maior transparência que poderão reduzir a conflitualidade no momento da regularização do sinistro, facilitando a satisfação da prestação contratual a quem for devida.

² Cf. Relatório de Regulação e Supervisão da Conduta de Mercado 2023, *cit.*, págs. 153 e 154.

³ Cf. capítulo III do Decreto-Lei n.º 291/2007, de 21 de agosto, que estabelece o regime do sistema do seguro obrigatório de responsabilidade civil automóvel.

⁴ Cf. Relatório de Regulação e Supervisão da Conduta de Mercado 2023, *cit.*, págs. 105 a 107.

2. PROJETO DE RECOMENDAÇÕES

O projeto de Recomendações enquadra os fundamentos e objetivos da iniciativa regulatória e descreve o enquadramento regulatório aplicável ao contrato de seguro multirriscos habitação.

Na parte dispositiva, as Recomendações distinguem três matérias:

- a) A governação associada aos procedimentos de regularização de sinistros;
- b) A informação sobre os procedimentos e prazos de regularização de sinistros; e
- c) Os prazos máximos de regularização dos sinistros.

No âmbito da **governação associada aos procedimentos de regularização de sinistros**, recomenda-se a adoção pelas empresas de seguros dos procedimentos adequados a garantir, de forma célere e diligente, a assunção da sua responsabilidade e o pagamento das indemnizações devidas em caso de sinistro no âmbito de um contrato de seguro multirriscos habitação. Esses procedimentos devem constar de um manual interno de regularização de sinistros, cuja implementação e atualização é assegurada por pessoal com adequada qualificação técnica. Recomenda-se também que sejam realizadas periodicamente auditorias internas que permitam avaliar a qualidade nas diversas fases do procedimento de regularização dos sinistros abrangidos pelas Recomendações, com especial incidência naqueles cuja responsabilidade foi, ainda que parcialmente, declinada.

No que se refere à componente da **informação sobre os procedimentos e prazos de regularização de sinistros**, recomenda a ASF que as empresas de seguros prestem ao tomador do seguro ou ao segurado informação relevante relativamente aos procedimentos que adota em caso de sinistro, antes de aquele se vincular a um contrato de seguro de seguro multirriscos habitação. No âmbito dessa informação deve incluir-se a disponibilização de informação quanto aos prazos médios de regularização de sinistros que a empresa de seguros pratica, tendo em conta a tipologia dos sinistros a regularizar, de acordo com o modelo constante do anexo I ao projeto de Recomendações. A informação deve também estar disponível para consulta pelo público, designadamente no sítio da empresa de seguros na Internet, no separador Informações relevantes para o cliente, previsto no artigo 32.º da Norma Regulamentar n.º 7/2022-R, de 7 de junho.

Por último, quanto aos **prazos máximos de regularização dos sinistros**, recomenda a ASF o cumprimento dos seguintes prazos a contar da receção da participação de sinistro:

- a) Primeiro contacto com o segurado ou com o lesado no prazo máximo de quatro dias úteis, marcando as peritagens que devam ter lugar;
- b) Comunicação da assunção da responsabilidade pelo sinistro e o montante dos danos reconhecidos ou a não assunção da responsabilidade pelo sinistro, no prazo máximo de:
 - i) 25 dias úteis após a receção da participação do sinistro, se o mesmo se refere à cobertura de edifício;
 - ii) 40 dias úteis após a receção da participação do sinistro, se o mesmo se refere à cobertura de recheio;
 - iii) 40 dias úteis após a participação do sinistro, se o mesmo se refere a ambas as coberturas.

Estes prazos máximos podem aumentar até ao dobro aquando da ocorrência de um número de sinistros excecionalmente elevado em simultâneo ou quando esteja em causa um sinistro em que seja acionado um seguro multiriscos habitação de condomínio.

Os prazos podem também ser suspensos nas situações em que a empresa de seguros se encontre a realizar uma investigação por suspeita fundamentada de fraude.

O projeto de Recomendações prevê um processo de *comply or explain*, devendo as empresas de seguros destinatárias, no prazo de dois meses a contar da emissão das Recomendações, informar a ASF sobre se dão ou tencionam dar-lhes cumprimento e, caso não derem e não tencionarem dar-lhes cumprimento, incluir informação fundamentada quanto às razões da sua decisão. As empresas de seguros que que informem a ASF que dão ou tencionam dar cumprimento às Recomendações e autorizem a divulgação dessa decisão passam a constar em lista divulgada pela ASF no Portal do Consumidor. Só são consideradas cumpridas as Recomendações quando as empresas de seguros assegurem o cumprimento dos tempos máximos em todas as metas temporais recomendadas.

Independentemente da decisão quanto ao respetivo acolhimento, prevê-se no projeto de Recomendações que as empresas de seguros destinatárias devem informar, semestralmente, a ASF quanto aos prazos médios de regularização de sinistros que praticam, tendo em conta a tipologia dos

sinistros a regularizar, de acordo com o modelo constante do anexo I, através da utilização do Portal ASF. Essa informação é devida até ao final do mês de fevereiro e de agosto de cada ano, com referência ao semestre precedente, a partir de agosto de 2025.

3. PEDIDO DE COMENTÁRIOS

Solicita-se aos interessados que submetam os seus comentários sobre o Projeto de Recomendações, por escrito, até ao dia 23 de dezembro de 2024, para o endereço de correio eletrónico consultaspublicas@asf.com.pt, nos termos da tabela anexa.

Atendendo a razões de transparência, a ASF propõe-se publicar no seu sítio na Internet os contributos recebidos ao abrigo desta consulta pública. Assim, caso o respondente se oponha à referida publicação, integral ou parcial, deve referi-lo expressamente no contributo que enviar, indicando quais os excertos do seu contributo cuja publicação não autoriza.

Por razões de equidade, os contributos recebidos após o final do prazo da consulta pública não serão considerados.

Os dados pessoais recebidos neste âmbito serão tratados exclusivamente para a presente finalidade e em conformidade com o RGPD.

Pessoa/Entidade: _____

Assinalar caso se oponha à publicação dos contributos:

TABELA DE COMENTÁRIOS

Projeto de Recomendações relativa à Regularização de sinistros em contratos de seguro multirriscos habitação

Indicações:

Na coluna “Conteúdo (do documento de Consulta Pública, das Recomendações ou dos Anexos)”, indicar o ponto do texto do documento de Consulta Pública, ou do projeto de Recomendações, ou do respetivo Anexo.

Na coluna “Comentário”, indicar o comentário ao ponto do texto do documento de Consulta Pública, ou das Recomendações, ou dos respetivos Anexos.

Cada comentário deve reportar-se a um ponto específico.

Em cada comentário que vise uma modificação do texto das Recomendações ou dos Anexos deve ser apresentada uma justificação para o seu acolhimento, podendo ainda ser acrescentadas outras observações.

A coluna “Resolução” corresponde à resolução de cada comentário ou observação e será preenchida pela ASF.

Conteúdo	Comentário	Resolução