

RELATÓRIO DA CONSULTA PÚBLICA

N.º 13/2024

Projeto de Recomendações relativas à regularização de sinistros em contratos de seguro multirriscos habitação

8 de abril de 2025

A — INTRODUÇÃO E 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⁾.

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

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](#)

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 multirrisco 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.

O projeto de recomendações foi submetido a um processo de consulta pública, que decorreu entre os dias 25 de novembro e 23 de dezembro de 2024, tendo sido recebidas três respostas,

² Cf. Relatório de Regulação e Supervisão da Condução 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 Condução de Mercado 2023, *cit.*, págs. 105 a 107.

publicadas em anexo, em virtude de o respondente não se ter oposto à publicação dos respetivos contributos, conforme previsto no ponto 3. do Documento de Consulta Pública n.º 13/2024.

A ASF agradece o envolvimento dos interessados no processo de consulta pública.

B — RECOMENDAÇÕES

As Recomendações enquadram os fundamentos e objetivos da iniciativa regulatória e descrevem 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. A empresa de seguros deve informar o tomador do seguro, o segurado ou o lesado, por escrito, logo que considere que o sinistro vai ser regularizado nos prazos distintos previstos para situações específicas e os respetivos fundamentos. A comunicação quanto à assunção da responsabilidade pelo sinistro deve ser feita por escrito, em papel ou noutro suporte duradouro, e caso a empresa de seguros não assuma, parcial ou totalmente, a responsabilidade pelo sinistro, deve fundamentar a decisão e indicar os meios de reação a essa decisão. Adicionalmente, a empresa de seguros deve proporcionar ao tomador do seguro, ao segurado e ao lesado, informação regular sobre o processo de regularização do sinistro em curso.

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 ou dando informação sobre outra sequência do processo de regularização do sinistro;

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 na situação de regularização pela empresa de seguros de um número de sinistros excepcionalmente elevado em simultâneo face ao número médio de sinistros que usualmente regulariza, quando esteja em causa um sinistro em que seja acionado um seguro multiriscos habitação de condomínio, a cobertura de incêndio ou a cobertura de fenómenos sísmicos.

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 prazo do primeiro contacto pode ser suspenso enquanto o segurador não consiga comprovadamente proceder ao contacto com o segurado ou com o lesado, utilizando todos os meios de comunicação ao seu dispor.

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 informem a ASF que dão cumprimento às Recomendações e autorizem a divulgação dessa decisão passam a constar em lista divulgada pela ASF no seu sítio na Internet. Só são consideradas cumpridas integralmente as Recomendações quando as empresas de seguros assegurem o cumprimento de todas as Recomendações e 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 anualmente 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 janeiro, com referência ao ano precedente, a partir de 2026.

C — SÍNTESE DAS QUESTÕES SUSCITADAS E DOS FUNDAMENTOS PARA A DECISÃO DA ASF QUANTO AO RESPETIVO ACOLHIMENTO

De acordo com a metodologia aplicável às consultas públicas da ASF, propôs-se a utilização de uma tabela de comentários destinada a facilitar a formulação de comentários sobre as matérias vertidas no projeto sob consulta, nos termos previstos no ponto 3. do Documento de Consulta Pública.

Assim, apresenta-se em anexo a referida tabela com a consolidação de todos os comentários suscitados nas respostas à consulta pública, bem como os fundamentos para o seu acolhimento / acolhimento parcial / não acolhimento na versão final das Recomendações n.º 2/2025, de 8 de abril

Pessoa/Entidade: Associação Portuguesa de Seguradores

Assinalar caso se oponha à publicação dos contributos:

TABELA DE COMENTÁRIOS

Projeto de Recomendações relativas 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
Sem colocar em causa a criação de referenciais para o processo de regularização de sinistros de multirriscos habitação, os comentários e sugestões que se apresentam visam apenas dar uma reorientação pragmática e exequível a estas recomendações, para que elas cumpram o seu propósito central, mas com uma perspetiva realista quanto à tipologia dos sinistros que podem estar aqui em causa, que difere substancialmente da dos sinistros automóveis.	A ASF considera muito relevante que as recomendações relativas à regularização de sinistros em contratos de seguro multirriscos habitação abranjam todas as coberturas contratadas, dado que os fundamentos para a	

Só para citar alguns exemplos: um incêndio num edifício em propriedade horizontal (como o de casos recentes bem conhecidos) tem implicações potenciais de uma complexidade dificilmente enquadrável num referencial standard para este processo de regularização; um roubo numa habitação envolve necessariamente a intervenção de autoridades policiais, de que ficam depois dependentes uma série de procedimentos da regularização; eventuais acidentes pessoais abrangidos por coberturas da apólice são dificilmente compagináveis com prazos orientados para sinistros de danos materiais; intempéries/tempestades têm normalmente impactos de massa nas regiões afetadas, condicionando fortemente o normal processo de regularização dos sinistros (incluindo nos processos em curso);

Feito este enquadramento, o setor segurador vem sugerir que o âmbito destas recomendações se foque em duas coberturas - danos por água e riscos elétricos - que, além de terem uma tipologia de sinistros de complexidade comparável, representam conjuntamente mais de 70% dos sinistros de multiriscos habitação e uma parcela provavelmente superior das reclamações nesta linha de negócio.

Com este enfoque mais controlado, mas abrangendo a larga maioria dos processos potencialmente geradores de insatisfação, alcançar-se-iam, ainda, três objetivos virtuosos nestas recomendações:

Em primeiro lugar, permitiria abdicar da distinção de prazos para sinistros em edifício e sinistros em recheio, que seria, desde logo, geradora de uma disparidade de exigências entre seguradoras, uma vez que o setor não classifica “edifício” e “recheio” com critérios harmonizados, e que tem também um fundamento ténue, na medida em que a dificuldade de assunção da responsabilidade pode facilmente ser maior num ou noutra em função da tipologia do sinistro.

Em segundo lugar, alinharia estas recomendações num plano mais transparente, mais facilmente interpretável e controlável, incluindo para a supervisão, uma vez que, com o pleno das coberturas, diversas tipologias de sinistros teriam necessariamente de ser desenquadradas deste referencial, criando um rol de exceções que desvirtuaria muito a aplicação das recomendações.

E em terceiro lugar, representaria um passo mais prudente e pragmático para o setor segurador, que serviria de aprendizagem para os operadores e para o próprio supervisor e a partir do qual, consolidada

sua emissão são extensivos a todas.

No entanto, reconhecendo que a natureza e o contexto dos sinistros podem determinar processos de regularização com diferentes graus de complexidade, conforme descrito pela APS, foram aditadas novas situações ao elenco das circunstâncias que podem justificar a duplicação dos prazos máximos (cf. ponto 20.12 das Recomendações).

As situações especiais em apreço foram refletidas também no modelo de reporte à ASF quanto aos prazos médios de regularização de sinistros praticados, tendo em conta a tipologia dos sinistros a regularizar.

<p>a sua aplicação, se poderia equacionar um alargamento a outras coberturas.</p> <p>Para além desta sugestão de alcance mais estrutural, são apresentados também comentários, dúvidas e sugestões em relação a outros pontos destas recomendações, entre os quais se podem, desde já, destacar os referentes ao conceito de “primeiro contacto” (no ponto 19.8.a), a algumas vicissitudes no processo de regularização dos sinistros que devem ser também tomadas em consideração na contagem de prazos e ao esforço informático que se antevê para adaptação da gestão dos processos de sinistro e controlo e reporte de prazos à ASF.</p>		
<p>19.8 Sempre que lhe seja comunicada pelo tomador do seguro, pelo segurado ou pelo lesado a ocorrência de um sinistro coberto por um contrato de seguro multirriscos habitação, a empresa de seguros deve, a contar da receção da participação de sinistro:</p>	<p>Como se referiu, e pelas razões apontadas, estes prazos máximos devem estar cingidos a sinistros das coberturas de danos por água e riscos elétricos, que correspondem a mais de 70% dos sinistros totais de multirriscos habitação.</p> <p>Noutro contexto, estes prazos irão revelar-se insuficientes em múltiplas situações, que terão necessariamente de ser desenquadradas deste referencial.</p> <p>Em qualquer caso, situações de tempestades ou outro tipo de catástrofes deverão ter um tratamento excecional, porque são cenários que podem comprometer o cumprimento dos prazos nos processos já em curso ou nas participações abertas logo após a catástrofe, sendo que, em alguns casos, nem é possível a peritagem dos imóveis atingidos, por restrição de acesso.</p>	<p><i>Vide resposta anterior.</i></p>
<p>19.8 a) Proceder ao primeiro contacto com o segurado ou com o lesado no prazo máximo de quatro dias úteis, marcando as peritagens que devam ter lugar;</p>	<p>O primeiro contacto com o segurado pode não ser necessariamente para marcação da peritagem (até porque há situações em que não há sequer peritagem), mas sim para dar informações sobre as diligências a efetuar ou para combinar o contacto do perito/regularizador.</p>	<p>Acolhido, cf. nova redação da alínea <i>a)</i> do ponto 20.11.</p>

	<p>Sugere-se, por isso, que se complete esta alínea da seguinte forma: “(...) marcando as peritagens que devam ter lugar ou dando informação sobre outra sequência do processo de regularização do sinistro.”</p>	
	<p>Normalmente, só o segurado tem legitimidade para abrir um processo de sinistro.</p> <p>Nesse sentido, o primeiro contacto deve ser com o segurado, e não com o lesado.</p> <p>Sugere-se, por isso, a eliminação da referência ao lesado.</p>	<p>O contrato de seguro multirriscos habitação pode incluir uma cobertura de responsabilidade civil decorrente, designadamente, dos danos causados por bens seguros. Nessa situação, justificar-se-á o contacto com o lesado.</p>
	<p>Quando se verifica uma tentativa falhada de contacto, e depois de esgotada a possibilidade do contacto telefónico, do envio de um SMS ou de correio eletrónico, os seguradores podem ter de remeter comunicação escrita via CTT.</p> <p>Nestes casos, e até obtenção de resposta, deveriam suspender-se os prazos de assunção, ou não, de responsabilidade.</p>	<p>Acolhido, cf. aditamento do ponto 20.14, desde que o segurador possa comprovar as diligências para o contacto em apreço.</p>
<p>19.8 b) Comunicar a assunção da responsabilidade pelo sinistro e o montante dos danos reconhecidos ou a não assunção da responsabilidade pelo sinistro, no prazo máximo de:</p> <p>i) 25 dias úteis após a receção da participação do sinistro, se o mesmo se</p>	<p>Considerando a sugestão acima de cingir estes prazos máximos às coberturas de danos por água e riscos elétricos, este prazo para assunção da responsabilidade poderia ser simplificado e (parcialmente) encurtado, com todas as vantagens acima relatadas.</p> <p>Sugere-se, nesse contexto, a eliminação das sub-alíneas i) a iii), aplicando-se um prazo máximo de 30 dias úteis para</p>	<p><i>Vide</i> resposta ao comentário geral.</p>

<p>refere à cobertura de edifício;</p> <p>ii) 40 dias úteis após a receção da participação do sinistro, se o mesmo se refere à cobertura de recheio;</p> <p>iii) 40 dias úteis após a participação do sinistro, se o mesmo se refere a ambas as coberturas.</p>	<p>qualquer sinistro, seja no edifício, seja no recheio.</p>	
	<p>De outra forma, ou seja, a manter-se a sua aplicação a todas as coberturas do contrato, estes prazos não serão exequíveis em múltiplas circunstâncias.</p> <p>Como exemplo, estes prazos teriam de ser mais flexíveis em situações como sinistros com perdas totais de edifício e conteúdo, furtos/roubos ou inundações com avultados danos no conteúdo, casos que, pela sua complexidade, tendem a requerer mais tempo para cumprir todos os procedimentos de regularização.</p> <p>Neste contexto, deveria equacionar-se uma diferenciação por tipologia de sinistro e/ou em função do montante dos prejuízos indemnizáveis (estendendo os prazos para sinistros com prejuízos estimados superiores, por exemplo, a 50.000€).</p>	<p><i>Vide</i> resposta ao comentário geral.</p>
	<p>A comunicação da assunção da responsabilidade não deve ser associada à comunicação do montante dos danos reconhecidos, uma vez que, nalguns casos, este montante só é apurado numa fase mais adiantada do processo de</p>	<p>A ASF entende relevante que seja comunicado o montante dos danos reconhecidos, para possibilitar a adoção pelo destinatário dos meios de reação ao seu dispor.</p>

	<p>regularização, além de que não é necessariamente relevante para o lesado nos casos em que a seguradora assegura a própria reparação.</p> <p>Sugere-se, por isso, que se assuma aqui apenas a comunicação da assunção ou não da responsabilidade.</p>	
<p>19.9 Os prazos máximos previstos na alínea b) do ponto anterior 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.</p>	<p>Importa clarificar o que deve ser entendido por "número de sinistros excecionalmente elevado". Não está claro como será determinado esse número, por quem e se é baseado em eventos específicos transversais a todo o mercado ou considerando apenas a realidade da seguradora.</p> <p>Reforça-se ainda que eventuais situações de catástrofe têm impacto tanto nos novos processos, como nos que já estão em curso.</p>	<p>Foi clarificado que a avaliação do número de sinistros excecionalmente elevado deve ser feita ao nível da empresa de seguros, tendo por base o número médio de sinistros que usualmente regulariza. Desta forma, o critério é aplicado de acordo com um princípio de proporcionalidade, ajustado à dimensão e à capacidade da empresa de seguro.</p> <p>Cf. alteração ao ponto 20.12.</p>
<p>19.10 Os prazos previstos nos pontos anteriores podem ser suspensos nas situações em que a empresa de seguros se encontre a realizar uma investigação por suspeita fundamentada de fraude.</p>	<p>Para além de eventuais situações de fraude, outras existem que devem ser avaliadas como motivo para interrupção do prazo de regularização.</p> <p>Pelo menos duas outras situações devem ser contempladas nesta suspensão ou interrupção dos prazos: a primeira, já referida, é quando as tentativas de primeiro contacto se revelam infrutíferas, sendo necessário aguardar uma reposta do segurado; a segunda é quando o desenvolvimento da regularização do sinistro depende de diligências do segurado ou do lesado, nomeadamente o fornecimento de elementos solicitados aos intervenientes, imprescindíveis para a conclusão do processo de regularização.</p>	<p>Quanto à suspensão do prazo do primeiro contacto foi acolhido cf. aditamento do ponto 20.14.</p> <p>Já no que se refere ao desenvolvimento da regularização de sinistros, considera-se que o prazo em apreço deve abranger as diligências necessárias à assunção da responsabilidade, tendo-se já aceitado a extensão do prazo para situações de potencial maior complexidade.</p>

	<p>Estas situações devem contempladas também neste ponto e consideradas numa nova coluna específica do modelo de reporte dos prazos.</p>	
<p>19.11 [Novo]</p>	<p>Para além destas circunstâncias que justificam o alargamento ou a suspensão dos prazos, outras há que devem justificar mesmo o desenquadramento do processo de sinistro destes referenciais, em especial se a aplicação dos prazos não ficar cingida às duas referidas coberturas (danos por água e riscos elétricos).</p> <p>Para o efeito, sugere-se a criação de um novo ponto que enquadre estas circunstâncias extraordinárias, como eventos de natureza catastrófica ou sinistros com danos alargados em edifícios em propriedade horizontal.</p>	<p><i>Vide</i> resposta ao comentário geral.</p>
<p>25. Independentemente da decisão quanto ao respetivo acolhimento, as empresas de seguros destinatárias das presentes Recomendações devem informar 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 residente em www.asf.com.pt.</p>	<p>Embora neste ponto seja feita referência à tipologia de sinistro, no Anexo I não está espelhada qualquer informação sobre tipologia de sinistros a ter em atenção.</p> <p>A implementação deste controlo de prazos, seja para referenciar a gestão dos processos, seja para elaborar a informação de reporte à ASF, exigirá um esforço informático significativo, com um tempo de desenvolvimento potencialmente extenso.</p> <p>As seguradoras poderão comunicar essa expectativa nos termos do Anexo II, mas é importante deixar presente esta preocupação.</p>	<p>A ASF tomou boa nota da preocupação expressa pela APS, tendo procedido à extensão do prazo para a informação à ASF quanto aos prazos médios de regularização de sinistros que praticam (cf. alteração ao ponto 29.).</p>

<p>26. A informação prevista no ponto anterior 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.</p>	<p>Este número prevê um reporte de prazos semestral, enquanto o reporte do Automóvel é anual.</p> <p>Sugere-se que esta periodicidade de reporte seja também anual.</p>	<p>Sugestão acolhida (cf. alteração do ponto 29.).</p>
	<p>Em todo o caso, dadas as referidas dificuldades informáticas e a bem da qualidade dos dados a comunicar, o reporte no primeiro ano deveria ser em dezembro de 2025, e não em agosto.</p> <p>Assim como deveria contemplar informação apenas a partir do 2º trimestre de 2025, já que se revela verdadeiramente inexecutável implementar todo este controlo já para o 1º trimestre de 2025.</p>	<p>Sugestão acolhida (cf. alteração do ponto 29.).</p>

Pessoa/Entidade: DECO – Associação Portuguesa para a Defesa do Consumidor

Assinalar caso se oponha à publicação dos contributos:

TABELA DE COMENTÁRIOS

Projeto de Recomendações relativas 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
<p><i>Documento de Consulta Pública n.º 13/2024 - Projeto de Recomendações relativas à Regularização de sinistros em contratos de seguro multirriscos habitação</i></p> <p><i>1. Enquadramento</i></p>	<p>Nos documentos em crise e de forma reiterada, a ASF justifica e contextualiza - e a nosso ver, muito bem - de facto e de direito, a necessidade de uma intervenção no domínio da atividade regulatória, na área da regularização dos sinistros respeitantes aos contratos de seguros multirriscos habitação.</p> <p>Em suma, não só invoca a sua missão estatutária de</p>	<p>Considerado que se trata de um contrato de seguro que pode abranger um conjunto muito heterogéneo de coberturas, considera a ASF mais adequada a sua intervenção regulatória pela via de um instrumento de <i>soft law</i>.</p> <p>Esta via permite que as empresas de seguros supervisionadas prossigam os objetivos visados</p>

<ul style="list-style-type: none"> • <i>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.</i> • <i>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</i> 	<p>proteção de tomadores de seguros, segurados, subscritores, participantes, beneficiários e lesados, como também : i) o facto de se estar face a um dos mais relevantes contratos de seguro de massa celebrados em Portugal (dado que inclui uma cobertura obrigatória, nomeadamente de risco de incêndio do edifício em propriedade horizontal, nos termos do Código Civil, a que acresce o facto de a sua celebração constituir uma condição contratualmente exigida pelos mutuantes de contratos de crédito relativos a imóveis); ii) o elevado número de reclamações associado à regularização dos sinistros e, em particular, à sua morosidade; iii) a ausência de um enquadramento legal especial quanto ao processo de regularização de sinistros coberto por um contrato de seguro multirriscos habitação; iv) a eficácia na proteção dos lesados que a experiência de aplicação do regime legal de regularização de sinistros em contratos de seguro automóvel - que estabelece prazos máximos, - tem revelado.</p> <p>Contudo, não obstante todo este “enquadramento”, a ASF, de forma muito pouco coerente com o que a própria afirma - nomeadamente no que respeita à experiência de aplicação do regime de regularização de sinistros em contratos de seguro automóvel (é preciso considerar que este é um regime legal, sujeito a sanções que naturalmente incentivam ao cumprimento dos prazos) – pouco avisada aos seus propósitos, não protetora dos consumidores, e, a nosso ver, não justificada, opta por um instrumento de <i>soft law</i>.</p> <p>Em nossa opinião, a ASF poderia e deveria ter optado por</p>	<p>com a emissão das Recomendações, mas ajustando as práticas recomendadas de acordo com a situação específica de cada empresa, o que pode contribuir, nesta fase, para uma maior eficiência nos resultados.</p> <p>A ASF vai dispor de informação detalhada quanto à forma como as Recomendações vão ser acolhidas, o que permitirá realizar uma avaliação de impacto que pode resultar em ajustamentos deste instrumento regulatório ou na conclusão de que se torna necessária outra modalidade de intervenção com um teor vinculativo.</p> <p>Por outro lado, esta iniciativa não impede uma iniciativa legislativa que, naturalmente, é uma prerrogativa do legislador.</p>
---	---	--

<p><i>exigida pelos mutuantes de contratos de crédito relativos a imóveis.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>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.</i> • <i>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.</i> • <i>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</i> 	<p>uma intervenção no âmbito da atividade regulatória, nos termos da alínea e) do n.º 3 do artigo 16.º do Decreto-Lei n.º 1/2015, de 6 de janeiro, nomeadamente formulando uma proposta legislativa de regularização de sinistros em contratos de seguro multirriscos habitação, em termos semelhantes ao que já existe para a regularização de sinistros em contratos de seguro automóvel cuja experiência eficaz tanto elogia, o que se revelaria mais adequado e avisado às necessidades e propósitos apresentados pela própria reguladora, nomeadamente à proteção dos consumidores tomadores, segurados ou lesados.</p> <p>Ademais, conforme afirmado supra, a ASF, muito embora afirmando que a experiência de aplicação do regime de regularização de sinistros em contratos de seguro automóvel tem demonstrado uma elevada eficácia (a nosso ver, precisamente porque se trata de um regime legal, de aplicação obrigatória e sujeito a regime sancionatório), nem sequer justifica porque, ao invés, optou por um instrumento de <i>soft law</i>. Com efeito, a ASF limita-se a afirmar porque optou por uma Recomendação, mas não logra justificar porque entende ser um instrumento mais adequado e eficaz do que a própria Lei, que a própria considera ser eficaz, pelo menos, no que toca à regularização de sinistros em contratos de seguro automóvel.</p> <p>Não se compreende, nem se acompanha a opção seguida, pelo que se propõe :</p>	
---	--	--

<p><i>uma reclamação.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>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 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.</i> • <i>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.</i> <p>Projeto de recomendações n.º [...] /2024, de [...] de [...] regularização de sinistros em</p>	<ul style="list-style-type: none"> • A revogação da presente iniciativa. • A apresentação uma proposta legislativa de regularização de sinistros em contratos de seguro multirriscos habitação, nos termos do disposto na alínea e) do n.º 3 do artigo 16.º do Decreto-Lei n.º 1/2015, de 6 de janeiro. 	
--	---	--

**contratos de seguro multirriscos
habitação**

I. Introdução

- 1. *A 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, 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;*
- 2. *Para prosseguir esta finalidade principal, a ASF aplica as ferramentas de supervisão e de regulação de que dispõe em situações em que é identificado um potencial para aperfeiçoamento das práticas dos supervisionados e para melhoria da*

<p><i>qualidade dos serviços prestados.</i></p> <ul style="list-style-type: none">• 3. 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.• 4. 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.• 5. 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.

- *6. 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.*
- *8. Na ausência de um enquadramento legal especial quanto ao processo de regularização de sinistros coberto por um contrato de seguro multirriscos habitação (cf. parte II infra), entende a ASF adequado contribuir, por via de um instrumento regulatório próprio, para 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 sinistro.*
- *9. A experiência de aplicação do regime de regularização de sinistros em*

<p><i>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.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>10. 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.</i> 		
<p>Projeto de recomendações n.º [...] /2024, de [...] de [...] regularização de sinistros em contratos de seguro multirriscos</p> <p>19.8 Sempre que lhe seja comunicada pelo tomador do seguro, pelo segurado ou pelo lesado a ocorrência de um sinistro coberto por um</p>	<p>Esta comunicação deve ser feita por escrito.</p> <p>Caso a empresa não assuma a responsabilidade pelo sinistro, total ou parcialmente, deve fundamentar a decisão e informar o consumidor dos meios à disposição para a contestar, nomeadamente e quando aplicável, da possibilidade de recurso às entidades de RAL a que se encontra vinculada, por adesão ou por imposição legal decorrente de arbitragem necessária, e indicar a respetiva</p>	<p>Sugestão acolhida quanto à forma da comunicação.. Foi, assim, aditado o novo ponto 20.9.</p> <p>Foi também acolhida, parcialmente, a sugestão de densificação do teor da comunicação quando a empresa de seguros não assuma a responsabilidade pelo sinistro, cf. novo ponto 20.9.</p>

<p>contrato de seguro multirriscos habitação, a empresa de seguros deve, a contar da receção da participação de sinistro:</p> <p>b) Comunicar a assunção da responsabilidade pelo sinistro e o montante dos danos reconhecidos ou a não assunção da responsabilidade pelo sinistro, no prazo máximo de:</p>	<p>morada e contactos.</p> <p>Neste âmbito, propõe-se a alteração deste ponto em conformidade.</p>	
<p>Projeto de recomendações n.º [...] /2024, de [...] de [...] regularização de sinistros em contratos de seguro multirriscos</p> <p>19.5 No âmbito da informação relevante a prestar nos termos do ponto anterior deve incluir-se a disponibilização ao tomador do seguro ou ao segurado 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.</p>	<p>Quando aplicável, devem ainda informar-se o tomador do seguro ou segurado relativamente às entidades de RAL a que se encontram vinculadas, por adesão ou por imposição legal decorrente de arbitragem necessária, e indicar a respetiva morada e contactos.</p> <p>Neste âmbito, propomos a alteração deste ponto em conformidade.</p>	<p>Sugestão acolhida, ainda que de forma mais genérica, no referido novo ponto 20.9.</p>
<p>Prazos máximos de regularização dos</p>	<p>Propomos o aditamento de um ponto 19.11, com a seguinte</p>	<p>Acolhido o aditamento no novo ponto 20.10.</p>

sinistros	<p>redação, por forma a assegurar o direito do consumidor à informação e evitar que este fique largos períodos sem qualquer informação e é gerador de conflitualidade :</p> <p><i>“Sem prejuízo do disposto nos números anteriores, a empresa de seguros deve proporcionar ao tomador do seguro ou ao segurado e ao lesado, informação regular sobre o andamento do processo de regularização do sinistro”.</i></p>	
------------------	---	--

Pessoa/Entidade: Lusitania, Companhia de Seguros, S.A.

Assinalar caso se oponha à publicação dos contributos:

TABELA DE COMENTÁRIOS

**Projeto de Recomendações relativas 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
<p>Pontos 19.4 a 19.7</p> <p>No que respeita às informações a prestar aos tomadores de seguro ou segurado</p>	<p>Nos sinistros a que respeita este Projeto de Recomendações são frequentes situações em que são solicitados aos segurados e/ou lesados documentos necessários à instrução</p>	<p>Quanto à suspensão do prazo do primeiro contacto foi acolhido cf. ponto 20.14 aditado.</p> <p>Já no que se refere ao desenvolvimento da</p>

<p>sobre prazos máximos e que igualmente coincide com informação a disponibilizar nos sites das seguradoras e nos reportes a remeter à ASF:</p>	<p>do processo.</p> <p>Deveria estar contemplado neste projeto a possibilidade de suspender prazos entre a data do pedido de documentos e a sua efetiva receção, retomando-se neste momento a contagem.</p> <p>Eventualmente, esta poderia até ser mais uma das informações a constar do Anexo I, da mesma forma que se diferencia o nº de sinistros excecionalmente elevado em simultâneo e aqueles em que se encontre a realizar uma investigação por suspeita de fraude sustentada.</p>	<p>regularização de sinistros, considera-se que o prazo em apreço deve abranger as diligências necessárias à assunção da responsabilidade, tendo-se já aceite a extensão do prazo para situações de potencial maior complexidade.</p>
<p>Ponto 19.8</p> <p>Prazos contacto com cliente para marcação de peritagem</p>	<p>Sempre que se verifique uma tentativa falhada de contacto, e depois de esgotada a possibilidade do contacto telefónico, do envio de um SMS ou de correio eletrónico, deverão os seguradores remeter comunicação escrita via CTT. Com este procedimento, o tempo decorrido até efetiva marcação de peritagem está a ser contabilizado no prazo para tomada de posição.</p> <p>Nestes casos, e até obtenção de resposta, deveriam igualmente suspender-se os prazos de assunção, ou não, de responsabilidade.</p>	<p><i>Vide</i> resposta ao comentário anterior.</p>
<p>Ponto 19.8 a 19.10</p> <p>Prazos para comunicação da assunção, ou não, de responsabilidade e montante</p>	<p>Estes prazos deveriam ser diferenciados em função do montante de prejuízos.</p> <p>Da mesma forma que se diferenciam prazos em função de</p>	<p>A ASF considera muito relevante que as recomendações relativas à regularização de sinistros em contratos de seguro multirriscos habitação abranjam todas as coberturas</p>

<p>dos danos reconhecidos</p>	<p>elevado nº de sinistros, deveriam existir prazos distintos para sinistros cujos prejuízos envolvidos fossem superiores a um determinado valor. Sujeito a outra opinião, sugerimos que esse valor seja considerado quando os prejuízos reclamados sejam superiores a 50.000€.</p>	<p>contratadas, dado que os fundamentos para a sua emissão são extensivos a todas.</p> <p>No entanto, reconhecendo que a natureza e o contexto dos sinistros podem determinar processos de regularização com diferentes graus de complexidade, conforme descrito pela APS, foram aditadas novas situações ao elenco das circunstâncias que podem justificar a duplicação dos prazos máximos (cf. ponto 20.12 das Recomendações).</p> <p>As situações especiais em apreço foram refletidas também no modelo de reporte à ASF quanto aos prazos médios de regularização de sinistros praticados, tendo em conta a tipologia dos sinistros a regularizar.</p>
<p>Informação a constar do Anexo I</p>	<p>A implementação destes procedimentos obrigará a alterações ao nível informático cujo prazo de implementação poderá ser complexo/extenso. Acresce que a informação a prestar no Anexo I deverá remeter para dados de sinistros cujas participações foram recebidas no ano precedente, o que, neste momento não é viável</p> <p>Sugere-se assim alargar o prazo previsto de início de agosto de 2025 para data posterior.</p>	<p>Acolhido, cf. alteração ao ponto 29.</p>