

# PROVEDORIA DO CLIENTE

SOFIA FERREIRA ENRIQUEZ

**Autoridade de Supervisão de Seguros  
e Fundos de Pensões**  
**Departamento de Supervisão Comportamental**  
*(enviado via e-mail para [asf@asf.com.pt](mailto:asf@asf.com.pt))*

Lisboa, 14 de Outubro de 2019

**ASSUNTO:** *Provedoria do Cliente da Seguradora AGEAS Portugal – Companhia de Seguros, S.A. e AGEAS Portugal – Companhia de Seguros de Vida, S.A.; Recomendações – Art.º 6º do Regulamento da Provedoria do Cliente da AGEAS e Art.º 22º da Norma Regulamentar n.º 10/2009-R, de 25 de Junho*

Exmos. Senhores,

Nos termos estabelecidos no art.º 6º do Regulamento da Provedoria do Cliente, no exercício das suas funções o Provedor tem competência para formular as recomendações que considere oportunas em função do teor e da análise das reclamações que lhe sejam apresentadas.

Neste âmbito, dispõe o art.º 22º da Norma Regulamentar n.º 10/2009-R, de 25 de Junho que o Provedor do Cliente remete ao Instituto de Seguros de Portugal (agora ASF) e às empresas de seguros em causa a informação a divulgar relativamente às recomendações apresentadas durante o ano anterior, a qual deve conter, de forma clara e sucinta, os seguintes elementos:

- a) Designação da empresa de seguros;
- b) Objecto da recomendação;
- c) Recomendação;
- d) Menção do acolhimento ou não da recomendação pelos respectivos destinatários, designadamente, pela empresa de seguros.

# PROVEDORIA DO CLIENTE

Em conformidade, prestamos a V. Exas. a seguinte informação:

No que se refere à **Ageas Portugal – Companhia de Seguros de Vida, S.A.** não se justificou a apresentação de qualquer recomendação.

No que se refere à **Ageas Portugal – Companhia de Seguros, S.A.**, até ao dia 06.10.2019, na sua maioria, as reclamações apresentadas não implicaram sugestões suscetíveis de generalização e, como tal, de apresentação de recomendações de natureza formal (sem prejuízo de terem sido efectuadas sugestões, sempre que considerado adequado nos casos concretos analisados).

Não obstante, analisadas globalmente as reclamações apreciadas e as comunicações recebidas que não implicaram a emissão de parecer por não serem elegíveis para a Provedoria, identificámos sete situações passíveis de melhoria.

Em conformidade, foram apresentadas formalmente sete recomendações:

## **Informação a prestar nos termos do art.º 22º da Norma Regulamentar n.º**

**10/2009-R**

### **a) Designação da empresa de seguros**

Ageas Portugal – Companhia de Seguros, S.A.

### **b) Objecto das recomendações**

- 1) Cobertura de Privação Temporária de Habitação (limites de indemnização)
- 2) Regularização de sinistros automóvel ao abrigo da CIDS
- 3) Regularização de sinistros automóvel ao abrigo da CIDS
- 4) Regularização de sinistros: Informação regular sobre o estado do processo
- 5) Veículo de substituição/ Indemnização pelo excesso de despesas

# PROVEDORIA DO CLIENTE

- 6) Desvalorização por danos pré-existentes/ desconsideração de danos considerados como não enquadráveis no sinistro participado
- 7) Cálculo do valor venal do veículo

## **c) Recomendações**

### **1 – Ramo Multirriscos: Cobertura de Privação Temporária de Habitação**

Pretendendo a Seguradora o estabelecimento de um sublimite de capital seguro diário, a considerar para além do capital seguro estabelecido para cada anuidade/ sinistro, recomenda-se que tal sublimite diário conste indicado de forma expressa nas condições particulares.

Não existido tal indicação, recomenda-se que apenas seja considerado, como limite de responsabilidade da Seguradora, o capital seguro fixado em termos globais para cada sinistro/ anuidade e o período máximo de garantia estabelecido, independentemente dos valores diários despendidos.

### **2 – Ramo Automóvel: Regularização de sinistros no âmbito da CIDS (I)**

Tendo a Seguradora iniciado a regularização do sinistro, no âmbito da CIDS, enquanto CIDS Credora, vindo a concluir que a Convenção não pode ser aplicada e que o sinistro terá de ser regularizado por congénere, recomenda-se que preste de imediato essa informação ao Tomador/ Segurado, identificando a Seguradora que regularizará o sinistro.

### **3 – Ramo Automóvel: Regularização de sinistros no âmbito da CIDS (II)**

Passando o sinistro a ser regularizado por congénere, no âmbito da CIDS, enquanto CIDS Credora, recomenda-se que a Seguradora comunique igualmente ao S/ Tomador/ Segurado qual a conclusão quanto à assunção ou não assunção de responsabilidade, no prazo estabelecido na alínea e) do n.º 1 do art.º 36º do Decreto-Lei n.º 291/2007.

## PROVEDORIA DO CLIENTE

### **4 – Ramo Automóvel: Art.º 40º, n.º 1, alínea b) do Decreto-Lei n.º 291/2007**

Sendo enviada comunicação nos termos da alínea b), do n.º 1 do art.º 40º Decreto-Lei n.º 291/2007, recomenda-se que a Seguradora continue a prestar regularmente informação sobre o estado do processo, ao abrigo do n.º 7 do art.º 36º do mesmo diploma legal, indicando, nomeadamente: (i) os elementos em falta que continuam a impossibilitar a tomada de decisão quanto à responsabilidade; (ii) o tempo expectável para tomada de decisão quanto à responsabilidade pelo sinistro.

### **5 – Ramo Automóvel: Veículo de substituição/ Direito a Indemnização pelo excesso de despesas incorridas**

Sendo suscitada a questão da atribuição de veículo de substituição, recomenda-se que a Seguradora preste informação clara e completa quanto ao momento a partir do qual é atribuído o direito a veículo de substituição e quanto ao direito à indemnização pelo excesso de despesas relativamente ao período em que o lesado não dispuser desse veículo.

Sendo efectuado pelo lesado pedido de indemnização pelo excesso de despesas, deverão ser devidamente identificados os documentos exigidos pela Seguradora para que tais despesas sejam analisadas; sendo recusado o seu reembolso, deverá ser indicada objectivamente a causa da recusa.

### **6 – Ramo Automóvel: Desvalorização por danos pré-existentes ou danos não enquadráveis no sinistro participado**

Recomenda-se à Seguradora que seja facultada uma explicação objetiva ao Lesado para a desvalorização que é aplicada, tendo sempre presente que o objetivo da indemnização consiste em colocar o lesado na situação em que se encontraria não fora o acontecimento produtor do dano.

A mesma explicação objectiva deverá ser prestada para os danos que a seguradora considere como não enquadráveis no sinistro participado.

## PROVEDORIA DO CLIENTE

### **7 – Ramo Automóvel: Cálculo do valor venal do veículo**

Recomenda-se à Seguradora que, ao propor a regularização de um sinistro por perda total, não se limite a indicar o valor da indemnização, indicando também a existência no mercado de veículo automóvel com idênticas características às do veículo sinistrado e que permita ao lesado uma utilização similar.

### **d) Menção do acolhimento, ou não, das recomendações pela empresa de seguros**

As recomendações foram agora apresentadas à Seguradora, estando a decorrer o prazo para que se pronuncie. Aguardamos informação sobre o acolhimento das recomendações apresentadas, do qual será dada imediata informação a V. Exas..

Com os melhores cumprimentos,

A Provedora,

Sofia Ferreira Enriquez