

PROVEDOR 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)

Lisboa, 22 de Fevereiro de 2018

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 da AGEAS Portugal – Companhia de Seguros, S.A., 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;

PROVEDOR DO CLIENTE

d) Menção do acolhimento ou não da recomendação pelos respectivos destinatários, designadamente pela empresa de seguros.

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

Ao longo do ano de 2017, na maioria das situações, 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 que foram apreciadas, identificámos duas situações passíveis de recomendação. Em conformidade, foram apresentadas formalmente duas 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 da recomendação

Apólice seguro automóvel da Direct – cobertura facultativa de furto

PROVEDOR DO CLIENTE

c) Recomendações

1)

Alteração das condições gerais da apólice de seguro automóvel da Direct, na cobertura facultativa de furto, de modo a esclarecer se o prazo de 60 dias estabelecido é um mero prazo presuntivo de perda definitiva do objeto seguro ou se deve ser entendido como implicando, após o seu termo, uma perda de interesse objetivo na recuperação do veículo.

2)

Alteração das condições gerais da apólice de seguro automóvel da Direct, na cobertura facultativa de furto, de modo a esclarecer quais os procedimentos de que depende o pagamento da indemnização, nomeadamente, apresentação dos documentos do veículo, chaves, declaração de venda e documentação que comprove que o veículo não foi localizado pelas autoridades.

d) Menção do acolhimento ou não da recomendação pelos respectivos destinatários, designadamente pela empresa de seguros

Ambas as recomendações foram integral e prontamente acolhidas pela Seguradora.

Com os melhores cumprimentos,

O Provedor,

Sofia Ferreira Enriquez