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, 11 de Fevereiro 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 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 2018, 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 todas as reclamações que foram apreciadas em 2018 (bem como as comunicações recebidas que não implicaram a emissão de parecer por não serem elegíveis para a Provedoria), identificámos seis situações passíveis de melhoria e de recomendação. Em conformidade, foram apresentadas formalmente seis 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) Atraso na regularização dos sinistros
- 2) Explicação detalhada das verbas incluídas nos valores pagos a título de indemnização, sobretudo no seguro automóvel e multiriscos habitação;

PROVEDOR DO CLIENTE

- 3) Desvalorização por danos pré-existentes ou por estarem em causa equipamentos/ bens usados
- 4) Seguro Automóvel – Cálculo do valor venal do veículo
- 5) Prova de lucros cessantes/ perda de rendimentos
- 6) Definição de “escalamento” para efeitos de enquadramento de determinado sinistro na cobertura de furto ou roubo

c) Recomendações

1 - Atrasos na regularização dos sinistros

Recomenda-se à Seguradora que sejam estabelecimentos procedimentos internos que assegurem, sobretudo nos casos em que o processo de regularização se encontre incontestavelmente excedido, o contacto efetivo com os Reclamantes (clientes/ terceiros lesados), nos 3 dias úteis após o contacto destes, preferencialmente pelo próprio gestor do processo, com prestação da informação adequada, objetiva e pertinente, de modo a que (i) seja perceptível o estado do processo e (ii) seja possível prever data para a sua conclusão.

Simultaneamente, deverá ser melhorado o controlo dos prazos praticados pelos prestadores externos, nomeadamente, peritos e médicos, de modo a contribuir para a atempada regularização dos sinistros.

2 - Explicação detalhada das verbas incluídas nos valores pagos a título de indemnização, sobretudo no seguro automóvel e multirriscos habitação

Quando o recibo de indemnização a liquidar se traduza num valor global, apurado com referência a diversos itens ou verbas reclamadas, recomenda-se à Seguradora

PROVEDOR DO CLIENTE

que os recibos de indemnização sejam acompanhados de comunicação na qual seja detalhadamente explicado ao destinatário o teor do recibo remetido, aqui se incluindo, (i) a discriminação das verbas consideradas; (ii) o valor pelo qual foram consideradas; (iii) a forma de cálculo utilizada para apuramento do valor final; (iii) eventualmente a aplicação de rateio em caso de subseguro ou (iv) de percentagem de desvalorização ao valor dos bens em novo.

Quando os valores processados sejam inferiores aos valores reclamados, recomenda-se que seja explicada, de forma clara e objetiva, a(s) causa(s) da diferença detetada.

3 - Desvalorização por danos pré-existentes ou por estarem em causa equipamentos/ bens usados

Recomenda-se à Seguradora que seja facultada uma explicação objetiva ao Cliente/ 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.

4 Seguro 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.

PROVEDOR DO CLIENTE

5 Prova de lucros cessantes/ perda de rendimentos

Recomenda-se à Seguradora, face ao Acórdão do Tribunal Constitucional n.º 383/2012 proferido no Processo n.º 437/10, que, também em sede de regularização do sinistro (e não apenas em sede judicial), sejam aceites outros meios de prova quanto à existência do dano, independentemente dos valores declarados fiscalmente.

Tal, sempre sem prejuízo de a Seguradora poder exigir os elementos probatórios adicionais (nomeadamente, documentos) que considere relevantes e dos quais resulte que os valores em causa serão efetivamente integráveis na categoria de lucros cessantes.

6 - Definição de “escalamento” para efeitos de enquadramento de determinado sinistro na cobertura de furto ou roubo

Pretendendo a Seguradora, para efeitos de enquadramento de sinistro na cobertura furto ou roubo, que a (i) definição de “escalamento” seja a definição usualmente utilizada e que decorre também do Código Penal (introdução por local não destinado normalmente à entrada) e que (ii) seja necessária a prova do modo pelo qual o furto ocorreu, deverá fazer refletir esta definição e a necessidade de prova nas condições gerais aplicáveis a cada contrato de seguro celebrado.

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

A grande diversidade das reclamações recebidas e o aumento do respetivo número, tornou necessário e pertinente à formulação de recomendações, o prévio

PROVEDOR DO CLIENTE

encerramento de todas as reclamações recebidas em 2018 (o que sucedeu durante o mês de Janeiro de 2019) e a elaboração do relatório de atividades.

Pelo motivo indicado, apenas neste momento foram apresentadas à Seguradora recomendações, nos termos supra. Estando a decorrer o prazo para que a Seguradora 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