

BBVA SEGUROS, SA DE SEGUROS Y REASEGUROS,  
SUCURSAL EM PORTUGAL

ADMINISTRAÇÃO

### **RECOMENDAÇÃO 01/2016**

O Provedor do Cliente BBVA Seguros, SA de Seguros y Reaseguros, Sucursal em Portugal, no uso das suas competências e após análise das reclamações recepcionadas durante o ano de 2016, num total de 9 (nove), em que é visada a BBVA Seguros, conclui pela inexistência de qualquer desajuste merecedor de especial relevância no que tange ao enquadramento da factualidade atinente aos sinistros participados nos clausulados contratuais aplicáveis e nos diplomas legais que tende a disciplinar a actividade seguradora.

No entanto, nas situações em que, de alguma forma, a intervenção da mediação de seguros se verificou, foi possível constatar um decréscimo na precisão da informação de que os reclamantes dispunham quanto os produtos de seguro adquiridos, pese embora fosse possível perceber que estava acutelado o considerado de maior relevância na vertente da necessária compreensão das principais características e vicissitudes do produto de seguro visado.

Ora, o mediador de seguros, que por regra está mais próximo do consumidor do que o próprio segurador, terá de ser encarado como um agente de vital importância na transmissão e explicação da informação necessária à celebração perfeitamente esclarecida e informada de um qualquer contrato de seguro por parte daquele.

Na verdade, os seguros, de um modo geral, constituem uma ferramenta de extrema importância social e económica, uma vez que contribuem para garantir o necessário equilíbrio e a desejada tranquilidade social, com significativa diminuição da ansiedade decorrente de factores de insegurança e incerteza, em particular no que tange a perdas patrimoniais e obrigações de reparação de danos.

De facto, a actividade seguradora constitui um importante factor de estabilização do tecido económico, já que os seguros se constituem num eficaz moderador de risco, sem contudo o eliminar, uma vez que fortalecem a confiança entre os diferentes agentes económicos, actuando como um verdadeiro atenuador de perdas, nomeadamente ao nível da redução das consequências nefastas dos sinistros.

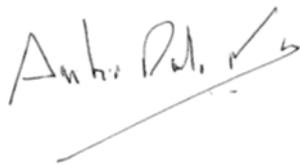
Neste contexto, pode dizer-se que o mediador de seguros deve acautelar as expectativas e os legítimos interesses dos segurados e dos tomadores de seguros que junto dele formalizam um contrato de seguro, nomeadamente através do cumprimento escrupuloso dos deveres de informação e esclarecimento, sem prejuízo da atenção devida ao normal funcionamento das instituições seguradoras que representa.

Não obstante, cumpre referir que os processos comunicacionais nem sempre conduzem ao pretendido, uma vez que a interpretação do que se comunica, por escrito ou verbalmente, nem sempre corresponde ao que de facto se pretendia transmitir. Logo, importa perceber que a realidade antes referida pode causar constrangimentos indesejados às partes na formação da vontade negocial ou na regularização de um qualquer sinistro.

Assim, o cuidado na transmissão de informação pertinente à celebração esclarecida de qualquer contrato de seguro, que se quer clara e precisa, deve constituir uma preocupação constante de todo o segurador e de qualquer mediador de seguros.

Posto isto, recomenda-se à BBVA Seguros, SA de Seguros y Reaseguros, Sucursal em Portugal, a execução das melhores diligências no sentido de garantir que a mediação mantém os níveis de informação bastantes e necessários à correcta compreensão das características dos produtos de seguro comercializados, com a necessária exigência de cumprimento das regras legais de informação e esclarecimento ao consumidor.

Lisboa, 28 de Dezembro de 2016.



Paulo Martins Borges  
Provedor BBVA Seguros