

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

ADMINISTRAÇÃO

**RECOMENDAÇÃO 01/2019**

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 2019, num total de 6 (seis), em que é visada a BBVA Seguros, pese embora também lhe tenha sido dirigida 1 (um) comunicação que se concluiu não ser reclamação elegível para o Provedor signatário, nomeadamente por unicamente visar actuação comercial de uma instituição bancária, conclui pela inexistência de desajustes merecedores de especial relevância, no que tange à abordagem e regularização dos sinistros participados, bem como ao enquadramento da factualidade nos respectivos clausulados contratuais aplicáveis e nos diplomas legais que tendem a disciplinar as matérias em apreço.

Aliás, em duas das situações de reclamação, a BBVA Seguros, por francamente investida de uma motivação tendente à célere e eficaz resolução dos diferendos com os quais é confrontada, nomeadamente em atenção à satisfação plena dos seus clientes, decidiu, no seguimento da notificação dos respectivos expedientes de reclamação por parte do Provedor, sanar os respectivos diferendos no sentido de acolher a pretensão dos reclamantes.

Perante uma das outras reclamações apresentadas, em que claramente inexistente qualquer obrigação contratual/legal da BBVA Seguros em assumir os danos reportados, pois a causa dos mesmos é extrínseca à coisa garantida pelo produto de seguro multirrisco em causa, esta última disponibilizou-se para a realização das diligências necessárias à localização da causa dos referidos danos, isto em conjunto com outros eventuais seguradores que garantam outras fracções para habitação no imóvel afectado, desde que o respectivo condomínio promova o necessário à viabilização das aludidas diligências conjuntas.

Nas demais, foi confirmada a inexistência, ainda que mínima, de qualquer elemento de prova susceptível de confirmar o alegado pelos reclamantes, pese embora os mesmos tenham sido, em momento oportuno, instados a instruir os respectivos autos de reclamação com prova bastante da factualidade alegada.

Importa salientar que, a BBVA Seguros, atenta a redução de reclamações verificadas no ano visado pela presente recomendação, em contraposição com o verificado no ano de 2018, terá diligenciado o necessário no sentido da melhor execução da recomendação formulada pelo Provedor em 2018, pois que a incidência das problemáticas afloradas na recomendação anterior não foi verificada no ano de 2019.

Tanto assim que, duas das reclamações apresentadas foram prontamente sanadas pela BBVA Seguros, sendo a uma terceira, pese embora inexistindo qualquer obrigação contratual/legal de assumir os danos reportados, objectos das melhores práticas tendentes à localização da causa dos danos na fracção para habitação garantida, pese embora exógena à coisa garantida.

No que tange às restantes reclamações apresentadas, conforme já referido antes, foi confirmada como correcta actuação da BBVA Seguros no âmbito da respectiva regularização dos sinistros visados pelas mesmas, nomeadamente por falta de evidências susceptíveis de impor regularização distinta.

Assim, ter-se-á de inferir que a conduta da BBVA Seguros, nomeadamente no que concerne às regras e deveres inerentes à comercialização de produtos de seguro, à abordagem e regularização de sinistros participados durante o ano de 2019, não é merecedora de qualquer juízo de censura, atenta a inexistência de qualquer facto censurável demonstrado e em conhecimento do Provedor.

Posto isto e numa breve alusão à actividade seguradora, pode dizer-se que o Homem, sendo a única espécie elemento integrante do planeta terra que é consciência dos riscos inerentes à própria vida, tais como a morte, que assume como um evento de verificação certa ao longo da respectiva esperança de vida, sem prejuízo da consciência dos riscos imprevistos, essencialmente, no plano pessoal, profissional e patrimonial, criou, no sentido de minimizar ou reparar, na medida do possível, danos cuja verificação de apresenta possível, o sistema de seguros, pois que viver poderá constituir diversos riscos passíveis de serem garantidos pelo sistema segurador.

Nos países emergentes, a população tende para a mudança, nomeadamente no âmbito do consumo, o que potencia a ocorrência de eventos danosos, atento o crescimento consumista e a elevada concentração populacional nas áreas urbanas, com ocupação de áreas de risco e desenvolvimento de actividades que também poderão encerrar riscos próprios das mesmas, o que poderá, por acção ou omissão, comprometer a vida e/ou o património dos intervenientes.

Nestes termos, parece lícito concluir-se que o seguro surgiu da necessidade que o ser humano sentiu em minimizar os riscos pessoais, laborais ou outros, sendo que se estima que já na Babilónia, isto é, vinte e três séculos antes de Cristo, os responsáveis pelas caravanas mercantis, na altura de camelos, que cruzavam o deserto, mutualizavam entre si os danos decorrentes da morte de animais utilizados no transporte.

Da mesma forma se estima que na antiga China e no Império Romano também já existiam seguros, pese embora rudimentares, nomeadamente através do associativismo tendente compensar danos sofridos pelos membros das associações constituídas.

Terá sido na época do renascimento e do mercantilismo, com a expansão marítima, que a necessidade de acautelar os riscos das actividades comerciais ganhou especial importância, pelo que passou a ser comum a utilização do, ao momento, denominado "*contrato de dinheiro e risco marítimo*", que consiste num empréstimo a favor do navegador, prevendo-se uma cobrança agravada por interesses caso a viagem fosse bem-sucedida ou o perdão da dívida caso se verificasse a perda da embarcação e da respectiva carga, sendo que nesta época eram pessoas que assumiam os riscos, já que inexistiam entidades como as que na actualidade se conhecem como "*companhias de seguros*".

No entanto, a ideia foi conquistando importância, tanto que, sensivelmente, em 1347, em Génova, foi reduzido a escrito o primeiro contrato de seguro, contendo o denominado clausulado contratual, com as respectivas garantias e exclusões, estimando-se que as primeiras apólices datem de 11/07/1385 e 10/07/1397, redigidas em Itália, respectivamente, em Pisa e em Florença, ferramenta que se estima ter passado a ser de utilização comum em finais do século XIV.

Com efeito, terá sido no século XVII que a actividade seguradora se expandiu significativamente, ganhando uma maior abrangência garantística, nomeadamente em consequência do colossal incêndio verificado em Londres, em 1666, que culminou na destruição de, sensivelmente, 25% da cidade.

No entanto, terá sido a Revolução Industrial que catapultou a actividade seguradora para níveis de intervenção praticamente obrigatória num elevado número de áreas de actividade económica e humana, pois que o avanço tecnológico, a prática de actividades que envolvem riscos elevados e a evolução dos meios de transporte são factores multiplicadores das proporções danosas resultantes da verificação de um sinistro.

Em Portugal, a actividade seguradora terá surgido, sensivelmente, em 1293, época em que o Rei D. Diniz terá promovido a criação da primeira forma de seguro, visando unicamente

riscos marítimos, em particular com recurso à celebração de acordos entre mercadores, o que implicava o pagamento por parte destes últimos, e sobre as embarcações, de uma determinada importância em dinheiro, tal como sucede na actualidade com o pagamento do prémio de seguro.

Com efeito, as primeiras leis sobre seguros surgem em 1370, sendo o primeiro cargo ligado à actividade seguradora, escrivão de seguros, criado pela Carta Régia de 15 de Outubro, de 1529.

Em 1552 foi editado o livro da autoria de Pedro Santarém ou Pedro Santerna, que é um dos mais antigos tratados de seguros, denominado "*Tractatus de Assecurationibus et Sponsionibus Mercatorum*".

A Casa de Seguros de Lisboa foi criada por Alvará Régio, em 1791, e em simultâneo foi autorizada a criação das denominadas companhias de seguros privadas, sendo que ainda no decorrer do ano de 1791 surge a primeira companhia de seguros portuguesa, denominada "*Companhia Permanente de Seguros*" e nos anos seguintes muitas outras emergem no mercado.

Contudo, a expansão e proliferação de companhias de seguros são interrompidas no período que se seguiu à "*Revolução dos Cravos*", nomeadamente com a nacionalização das mesmas, operada ao abrigo do estatuído no Decreto-Lei nº 135-A/75, de 15 de Março.

No entanto, volvido o aludido período revolucionário, as nacionalizações foram revertidas e um número significativo de companhias de seguros integra, novamente, os grupos económicos que estiveram na base da sua origem.

Concomitantemente ao desenvolvimento social e tecnológico verificou-se um significativo crescimento da actividade seguradora, essencialmente motivado pela multiplicação dos riscos, pois sempre se apresenta economicamente mais favorável suportar o valor do prémio de seguro pela transferência da responsabilidade, do que assumir o risco efectivo e suportar um prejuízo, eventualmente mais elevado, no futuro.

Na verdade, a grande maioria das coisas garantidas por um qualquer produto de seguro não são afectadas. Aliás, não fosse assim, o valor do prémio a liquidar pelos tomadores seria francamente distinto, diga-se mais elevado, inviabilizando, por sua vez, a comercialização de uma boa parte dos produtos de seguro disponibilizados no mercado.

Efectivamente, a consciência colectiva de que os sinistros ocorrem é uma realidade, pois se assim não fosse, a actividade seguradora seria desnecessária, já que inexistindo qualquer risco inexistiria fundamento para a contratualização de qualquer produto de seguro. De facto, o risco potencial existe sempre, ainda que remoto, sendo um contrato de seguro celebrado nos termos das reais necessidades uma ferramenta indispensável a acautelar a probabilidade da verificação dos riscos garantidos.

Destarte, poder-se-á encarar a celebração de um contrato de seguro como um investimento, em que o proponente, pese embora a celebração do respectivo contrato, espera nunca ter de activar o mesmo, já que a participação de um sinistro sempre constitui uma situação anómala, ainda que imprevisível e atenta a motivação da celebração do contrato de seguro. Não é espectável que seja celebrado um contrato de seguro com a intenção de o activar, mas sim como constituição de uma garantia para o caso de se verificar um qualquer evento garantido.

Assim, parece evidente a importância da actividade seguradora seguro no seio das sociedades desenvolvidas, pois a indústria de seguros garante os riscos inerentes aos aspectos da vida moderna, desde perdas relativas ao exercício de actividades profissionais, morte e invalidez, perdas em consequência de desastres naturais e no âmbito da propriedade pessoal, sem prejuízo de gerar um número significativo de postos de trabalho, viabilizar os negócios e permitir às famílias a constituição de protecção especial para momentos de adversidade.

No campo social e económico a actividade seguradora tem uma significativa importância, uma vez que constitui uma componente de equilíbrio e de tranquilidade, contribuindo para suprimir, ou diminuir substancialmente, a ansiedade decorrente da insegurança face a incertezas futuras, diminuindo, desta forma, o risco de perda patrimonial ou não patrimonial.

Regra geral, a concessão de crédito implica, como condição necessária, uma garantia, as instituições financeiras procuram realidades próximas da certeza, nomeadamente em contexto de reembolsos futuros, ou seja, é exigida a contratação de apólices de seguro susceptíveis de acautelar as principais incertezas. Nestes termos, pode dizer-se que os produtos de seguro são chamados a actuar como ferramentas facilitadoras de uma actividade de financiamento saudável, favorecendo o crédito, já que tendem a proteger as entidades credoras face aos riscos de incumprimento dos devedores.

Assim sendo, ter-se-á de entender que a actividade seguradora assume um papel moderador dos riscos, consolidando o necessário clima de confiança entre os diversos

agentes económicos, concluindo-se, então, que os produtos de seguro actuam, na esfera de actuação dos referidos agentes económicos, como uma ferramenta moderadora de perdas, sendo certo que não elimina totalmente o risco, mas minimiza, com toda a certeza, os danos resultantes da verificação de eventos danosos.

No campo da prevenção, também a actividade seguradora se apresenta relevante, pois o interesse daquela no que tange à evolução da ciência médica é uma realidade, atente-se no interesse em conhecer o estado de saúde dos segurados, nomeadamente no âmbito de seguros em que é exigida a realização de determinados exames clínicos, o que sempre poderá ser entendido como uma acção tendente a prevenir determinadas patologias ou exacerbações das mesmas, uma vez que a realização dos exames clínicos solicitados podem revelar complicações de saúde que até então eram desconhecidas do examinado.

Com efeito, a pertinência da actividade seguradora pode ser analisada do ponto de vista de três vertentes essenciais, em particular a da solidariedade, a social e a económica.

No que tange à solidariedade, importa salientar o aspecto da divisão do risco por várias pessoas, em particular pela totalidade dos tomadores de seguros, possibilitando, desta forma, que a instituição seguradora garante a reparação do dano à pessoa que tenha sido atingida por um sinistro danoso, pois o prejuízo será repartido por um número considerável de pessoas.

Assim, pode dizer-se que a instituição seguradora funciona como um motor de união entre os membros de uma determinada comunidade, reunindo um conjunto de pessoas no sentido de contribuírem, com a liquidação dos respectivos prémios, para uma espécie de fundo comum, a utilizar sempre que seja necessário reparar o dano daquele que foi afectado por um infortúnio.

No contexto da actividade económica, importa salientar que, com recurso à contratação do produto de seguro adequado, fica viabilizada, nos termos do contratado, a garantia do património, ainda que de valor elevado, o que, em simultâneo, constitui um incremento da confiança necessária entre os intervenientes num determinado negócio, pois ficam salvaguardados os interesses das partes, obstando a que sejam afectadas por ocorrências de carácter imprevisível, actuado o seguro como factor de estabilização da actividade económica.

A actividade seguradora, ao disponibilizar no mercado um número significativo de produtos de seguro, tende a facilitar o acesso ao crédito, a fomentar as exportações, a moderar os riscos financeiros e a acautelar o futuro das empresas e das pessoas.

A par de tudo quanto ficou referido, o elevado número de contratos de seguro celebrados viabiliza que o custo dos respectivos prémios se apresente, relativamente, baixos, pois quanto maior é número de tomadores de seguro, por regra, menor é o número proporcional de sinistros susceptíveis de gerar obrigação de indemnizar, sem prejuízo de que o perfil do tomador do seguro e/ou segurado influencia directamente o valor do prémio a liquidar, já que a entidade seguradora sempre pondera os riscos que aqueles ou os bens a garantir representam.

Posto isto, é razoável concluir-se que a actividade seguradora oferece um contributo significativamente positivo para o bem-estar, segurança e estabilidade das sociedades actuais, nomeadamente através da disponibilização de diversos produtos de seguro do ramo vida e não vida.

Logo, importa que a actividade seguradora seja desenvolvida com integral observância das normas legais e de conduta que disciplinam a mesma e ao abrigo da preocupação constante em não defraudar as legítimas expectativas daqueles que contratualizam produtos de seguro.

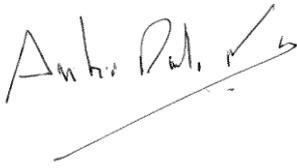
Finda esta breve exposição alusiva à actividade seguradora e sua importância, cumpre referir que analisadas as reclamações apresentadas contra a BBVA Seguros, SA de Seguros y Reaseguros, Sucursal em Portugal, no ano de 2019, não foi constatado qualquer desajuste ao nível da avaliação da adequação do produto contratado às necessidades e expectativas do consumidor, facto que indicia o incremento da preocupação em celebrar com este último contratos de seguro esclarecidos e informados, com cumprimento de níveis de informação e esclarecimento aptos a promover relações contratuais satisfatórias e duradouras, inexistindo qualquer evidência de incumprimento dos deveres de informação plasmados no Regime Jurídico do Contrato de Seguro, aprovado pelo artigo 1º do Decreto-Lei nº 72/2008, de 16 Abril.

Nestes termos, consignando-se boa nota do promovido pela BBVA Seguros, SA de Seguros y Reaseguros, Sucursal em Portugal, no seguimento do plasmado na Recomendação de 2018 e sem prejuízo de se reiterar que a conduta daquela, no que concerne às regras e deveres inerentes à comercialização de produtos de seguro, à abordagem e regularização de sinistros participados, durante o ano de 2019, não é merecedora de qualquer juízo de censura, atenta a inexistência de qualquer facto censurável demonstrado e em conhecimento do Provedor, sempre se **RECOMENDA** à BBVA Seguros, SA de Seguros y Reaseguros, Sucursal em Portugal, que o positivamente diligenciado durante o ano de 2019 seja uma constante, visando a continuidade das melhores diligências no sentido de garantir um serviço de excelência, com

recurso a procedimentos comunicacionais claros, precisos e sempre ancorados na indispensável fundamentação fáctica, legal e/ou contratual, o que constituirá, com toda a certeza, um reforço da confiança que necessariamente terá que alicerçar a relação entre Segurador e Cliente.

Com cordiais cumprimentos,

Lisboa, 16 de Janeiro de 2020.



Paulo Martins Borges  
Provedor BBVA Seguros