

ASF – Autoridade de Supervisão de Seguros & Fundos de Pensões

- Dir. de Supervisão (Depº Supervisão de Conduta de Mercado)

Av. da República, 76

1600-205 LISBOA

Lisboa, 17 de fevereiro de 2022

ASSUNTO: Reporte regular de apreciação de reclamações pelo Provedor do Cliente de Seguros

Exmos. Senhores,

Assumi em 2017 o cargo de Provedora do Cliente da companhia de seguros “PREVISIÓN SANITARIA NACIONAL, PSN, MÚTUA DE SEGUROS Y REASEGUROS A PRIMA FIJA”, em Livre Prestação de Serviços em Portugal (doravante PSN).

À luz do cargo que venho exercendo, tenho a obrigação legal de reportar periodicamente a V. Exas determinadas informações relativas às recomendações a que tenhamos procedido no exercício destas funções, nos termos previstos no Artigo 22º da Norma-Regulamentar 10/2009 (na sua atual redação), reporte que respeita às recomendações que tenhamos efetuado à PSN, tendo por base as reclamações que tenhamos recebido no ano imediatamente anterior ao reporte em causa, devendo este relato conter o seguinte conteúdo mínimo:

- a) Designação da empresa de seguros;
- b) Objeto da recomendação;
- c) Recomendação; e
- d) Menção do acolhimento, ou da falta de acolhimento, da recomendação pelos respetivos destinatários, designadamente pela empresa de seguros PSN.

Assim, no que respeita ao ano de 2021, foi o Provedor colocado em cópia em três situações desde o início do processo sem que existisse ainda reclamação, por razões de apoio, tendo-se limitado a acompanhar a gestão normal, não sendo chamado a responder, situações essas que foram resolvidas sem intervenção do Provedor.

Foi emitida recomendação à PSN relativamente a reclamação apresentada ainda no ano de 2020 e que se encontrava pendente de apreciação por parte do Provedor.

A reclamação apresentada no ano de 2020 e objeto de decisão já no ano de 2021 refere-se à decisão por tomada por parte da PSN no sentido de considerar que a doença de que o segurado padecia – capsulite adesiva do ombro ou ombro congelado – e que o colocara em situação de incapacidade temporária entre 16/03/2020 e 26/05/2020 se encontraria excluída dos riscos cobertos pelo contrato de seguro de incapacidade laboral total temporária por ser enquadrada como uma patologia crónica e / ou degenerativa do aparelho locomotor.

De acordo com as Condições Particulares da Apólice contratada na modalidade de Incapacidade Laboral Total Temporária, encontram-se excluídos da cobertura principal por incapacidade laboral temporária, os riscos que tenham por causa ou efeito: "síndromes e manifestações clínicas derivadas de patologias crónicas e/ou degenerativas do aparelho locomotor, especialmente aqueles cujo tratamento seja só paliativo." (Cfr. n.º 6 B Riscos excluídos das Condições Particulares).

Da análise da vasta correspondência trocada entre a Seguradora e o Reclamante resultava que as comunicações foram sempre respondidas em tempo, tendo as respostas de cada uma das partes sido sempre acompanhadas dos argumentos que as justificaram, situando-se a divergência ao nível da classificação da patologia sofrida pelo Reclamante, designadamente, se a mesma deve ou não ser enquadrada como crónica e/ou degenerativa e, nessa medida, se se encontrava coberta ou excluída pelas condições da apólice contratada.

Os argumentos apresentados por ambas as partes encontravam-se suportados em declarações e/ou artigos médicos, encontrando ainda a posição do segurado suporte nas declarações dos seus médicos assistentes que juntou e a da Seguradora na posição defendida pelos seus assessores médicos/serviços clínicos, tendo o Provedor entendido que não lhe competia aferir da qualidade dos artigos ou dos entendimentos médicos que suportavam a decisão de cada uma das partes, designadamente se tinham muito ou pouco rigor, ou se eram muito ou pouco científicos.

Não obstante, em 10 de março de 2021 foi recomendado que a Seguradora "Prevision Sanitaria Nacional P.S.N. Mutua de Seguros Y Reaseguros a Prima Fija em Livre Prestação de Serviços em Portugal." reanalisasse o sinistro participado e ponderasse se a doença em causa - capsulite adesiva - teria ou não enquadramento nas condições da apólice e, caso considerasse ser de manter a decisão anteriormente tomada, fundamentasse melhor a sua posição.

A PSN acolheu a recomendação, reanalisou o sinistro, tendo concluído pela inexistência de novos argumentos que pudessem invalidar a decisão anteriormente tomada, a qual manteve.

Atentamente,

A Provedora do Cliente



Joana M. Fonseca

JOANA M. FONSECA
ADVOGADA
Cont. 215 207 645 - 2.º Serv. Fin. Setúbal - Céd. Prof. 18848
R. Alexandre Herculano N.º 2 3.º Dto
1150 - 006 Lisboa
Telef. 21 312 10 50 - Fax: 21 354 01 59
E-mail: joana.m.fonseca-18848l@adv.ca.pt