

BBVA Seguros, SA de Seguros y Reaseguros, Sucursal em Portugal
ADMINISTRAÇÃO

RECOMENDAÇÃO 01/2021
(DUAS TEMÁTICAS)

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 2021, num total de 4 (quatro), em que é visada a BBVA Seguros, pese embora também lhe tenham sido dirigidas 5 (cinco) comunicações que se concluiu não constituírem reclamações elegíveis para o Provedor signatário, pois que tais questões não haviam sido submetidas à necessária apreciação primária por parte da BBVA Seguros, conclui pela inexistência de desajustes mercedores de especial relevância, em particular no que tange à abordagem e regularização dos sinistros participados, bem como ao enquadramento da respectiva factualidade nos clausulados contratuais aplicáveis e nos diplomas legais que tendem a disciplinar as matérias em apreço.

No que tange às quatro comunicações que não constituíram reclamações elegíveis para o Provedor signatário, cumpre salientar que a BBVA Seguros prontamente diligenciou no sentido de sanar qualquer eventual diferendo que pudesse existir, pois que tais situações não retornaram ao Provedor como reclamações elegíveis.

Por outro lado, relativamente a 3 (três) das reclamações efectivamente elegíveis para apreciação por parte do Provedor signatário, foi por este último confirmada a inexistência de qualquer elemento de prova susceptível de sustentar 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, com consequente juízo de improcedência das mesmas.

Não obstante, 1 (um) das 4 (quatro) reclamações elegíveis para apreciação por parte do mesmo Provedor foi, após apreciação crítica de todos os elementos de prova disponibilizados, considerada parcialmente procedente.

Importa salientar que, a BBVA Seguros, atenta a redução, ainda que pouco significativa, de reclamações verificadas no ano visado pela presente recomendação, em contraposição com o verificado no ano de 2020, terá diligenciado o necessário no sentido da melhor execução da recomendação formulada pelo Provedor no ano antes referido, pois que a incidência das problemáticas afloradas na recomendação anterior não foram, pelo menos de forma relevante, verificadas no ano de 2021.

Com efeito, pode dizer-se que foi confirmada como correcta a actuação da BBVA Seguros no âmbito da regularização dos sinistros visados por 3 (três) das reclamações apreciadas, nomeadamente por falta de evidências susceptíveis de impor regularização distinta, com excepção da reclamação que foi considerada parcialmente procedente.

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 2021, não é merecedora de especial juízo de censura, atenta a inexistência de qualquer relevante facto censurável demonstrado e em conhecimento do Provedor.

Efectivamente, analisadas as reclamações apresentadas contra a BBVA Seguros, SA de Seguros y Reaseguros, Sucursal em Portugal, no ano de 2021, não foi constatado qualquer desajuste merecedor de destaque ao nível da avaliação da adequação do produto contratado às necessidades e expectativas dos consumidores, facto que indicia cuidadosa actuação comercial ao momento da celebração de contratos de seguro com estes últimos, por pretendidas contratualizações esclarecidas e informadas, 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 2020 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 2021, não é merecedora de qualquer especial juízo de censura, atenta a inexistência de qualquer relevante facto censurável demonstrado e em conhecimento do Provedor, sempre se **RECOMENDA** à BBVA Seguros que o positivamente diligenciado durante o ano de 2021 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.

Por outro lado, foi possível constatar que um número francamente residual de envolvidos em sinistros do ramo vida a que a BBVA Seguros, SA de Seguros y Reaseguros, Sucursal em

Portugal, foi chamada a intervir, demonstraram alguma dificuldade na correcta interpretação do clausulado contratual, em particular no que tange às garantias contratuais e respectivas exclusões.

De facto, no contexto da actividade seguradora, importa que o tomador do seguro, bem como o segurado encarem o Segurador como uma entidade merecedora da mais elevada confiança, pois que nela confiam a sua protecção contemporânea e futura face à verificação de eventos susceptíveis de gerar danos patrimoniais e/ou não patrimoniais.

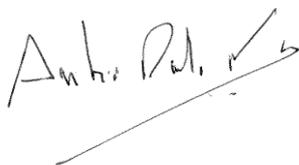
Assim, deve entender-se de extrema relevância, no sentido de garantir contratualizações de produtos de seguro verdadeiramente informadas, que os clausulados contratuais se apresentem de fácil inteligibilidade para o cidadão comum, muito em particular no que às garantias contratuais e respectivas exclusões diz respeito.

Efectivamente, o clausulado contratual que constitui um contrato de seguro, em especial no particular antes referido, deve apresentar-se redigido, sempre que viável, sem recurso a termos ou expressões de elevada tecnicidade, uma vez que o real significado pode não ser facilmente compreendido pelo denominado homem médio, o que, com elevado grau de probabilidade, poderá comprometer a relação entre segurador e cliente, que se quer de confiança.

Posto isto, mais se **RECOMENDA** à BBVA Seguros, SA de Seguros y Reaseguros, Sucursal em Portugal, que diligencie o necessário a expurgar do texto das apólices as tecnicidades entendidas desnecessárias, isto na medida do possível e nomeadamente nos casos em que essa necessidade é evidenciada de forma reiterada, tudo visando zero contratualizações que, de alguma forma, padeçam de vícios susceptíveis de contaminar negativamente a confiança que o cliente deve depositar no Segurador.

Com cordiais cumprimentos,

Lisboa, 28 de Janeiro de 2022.



Paulo Martins Borges
Provedor BBVA Seguros