

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, 1 de Fevereiro de 2017

ASSUNTO: Provedoria do Cliente da Seguradora **AGEAS Portugal – Companhia de Seguros, 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 até ao final do mês de Janeiro de cada ano, 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:

No decurso do ano de 2016 identificámos dois aspectos específicos susceptíveis, em nosso entender, da formulação de recomendações, no sentido de contribuir para uma diminuição da litigiosidade e das reclamações apresentadas:

a) Quebra de Vidros – Apólice multirriscos habitação

Algumas reclamações apresentadas prenderam-se com o teor das condições gerais da apólice multirriscos habitação, especificamente no caso da cobertura de quebra de vidros. Tais reclamações foram apresentadas na sequência da participação de sinistros que consistem na quebra de vidros de placas vitrocerâmicas ou de indução. Entendiam os segurados em causa que (i) estando em causa a quebra de uma chapa de vidro fixo, (ii) com a espessura e áreas mínimas previstas na cobertura e (iii) não estando prevista a exclusão deste tipo de placas no número dois do artigo, o dano se deve considerar como coberto.

Em nosso parecer, a recusa da Ageas em enquadrar este tipo de danos na cobertura de quebra de vidros é fundamentada [da análise da apólice resulta que, em termos gerais, podem ser cobertos os danos causados a certos electrodomésticos aí identificados (frigoríficos e arcas congeladoras) e também os danos causados a vidros em si mesmo considerados mas não os danos causados a uma parte componente de um determinado electrodoméstico que, por coincidência, é formada por vidro].

PROVEDOR DO CLIENTE

De qualquer modo, aceitamos que as condições gerais da apólice pudessem suscitar dúvidas aos segurados, podendo a alteração da mesma contribuir para uma clarificação do âmbito da cobertura “Quebra de Vidros”.

b) Resolução dos Contratos de Seguro

Outra situação objecto de reclamação prendeu-se com a resolução/ denúncia do contrato de seguro pela Ageas quando existem suspeitas de que o sinistro não ocorreu conforme indicado pelo Segurado. Foram detectadas duas situações em que foi remetida uma primeira carta a denunciar o contrato e, posteriormente, uma segunda comunicação pela qual se informa que o contrato se deve considerar como resolvido com fundamento em justa causa, à luz do preceituado no art.º 116º do Regime do Contrato de Seguro. Apurou-se posteriormente que tais situações se ficaram a dever a erro humano.

Considerando que a resolução por justa causa tem necessariamente de ser uma resolução motivada – têm de ser dados a conhecer à contraparte os factos que lhe são imputáveis e em que é sustentado o incumprimento, precisamente para que a contraparte possa reagir, aceitando ou não a resolução – deveria ser definido um procedimento a seguir em caso de suspeita de fraude que assegure que o contrato de seguro é resolvido em conformidade com a lei.

Tendo sido identificadas estas duas situações susceptíveis de melhoria, foram apresentadas duas recomendações pelo que passamos a prestar a V. Exas. a informação considerada relevante para efeitos de publicação:

PROVEDOR DO CLIENTE

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 da recomendação

Apólice multirriscos habitação – cobertura Quebra de Vidros
Resolução do contrato de seguro com justa causa

c) Recomendação

Quanto à apólice multirriscos habitação – cobertura Quebra de Vidros:

Alteração das condições gerais da apólice multirriscos habitação, no que se refere à cobertura de quebra de vidros, de modo a clarificar, no número dois, que se encontram também excluídos os danos provocados a partes componentes ou integrantes de quaisquer electrodomésticos, sem qualquer autonomia ou individualidade, ainda que compostas por chapa de vidro.

Quanto à resolução do contrato de seguro com justa causa:

Definição de um procedimento interno claro a seguir em caso de suspeita de fraude, que permita o envio de comunicação de resolução do contrato com justa causa, indicando-se na referida comunicação, em termos sumários, o incumprimento que é imputado ao segurado e qual o fundamento para a resolução que é invocada.

PROVEDOR DO CLIENTE

d) Menção do acolhimento ou não da recomendação pelos respectivos destinatários, designadamente pela empresa de seguros

Ambas as recomendações foram integral e prontamente acolhidas pela Seguradora.

Com os melhores cumprimentos,

O Provedor,

Sofia Ferreira Enriquez