

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

RECOMENDAÇÃO 01/2022

(GENÉRICA, POR CONSEQUÊNCIA DO CONSTATADO DURANTE O EXERCÍCIO DE 2022)

O Provedor do Cliente BBVA Seguros, SA de Seguros y Reaseguros, Sucursal em Portugal, no uso das suas competências e após análise das comunicações recebidas durante o ano de 2022, que supostamente tenderiam a visar a BBVA Seguros, razão pela qual lhe foram notificadas, num total de sete (7), logrou constatar que somente duas (2) daquelas indiciavam constituir reclamações elegíveis para apreciação por parte do Provedor signatário, o que, por força do prontamente diligenciado pela BBVA Seguros no sentido de sanar os eventuais diferendos que as possam ter motivado, não veio a verificar-se, tanto assim que as mesmas não retornaram ao Provedor como reclamações efectivamente elegíveis.

Assim e sem prejuízo da consideração devida às demais cinco (5) comunicações que impuseram a classificação de não elegíveis para apreciação pelo Provedor, por não terem sido submetidas à necessária apreciação primária por parte da BBVA Seguros ou por não visarem a actividade desenvolvida por esta última, sempre terá de concluir-se pela inexistência de qualquer desajuste susceptível de reclamar a formulação de qualquer recomendação específica à BBVA Seguros, 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 comunicações que impuseram a classificação de não elegíveis para apreciação pelo Provedor, foi prontamente diligenciado o necessário a prestar a melhor informação ao remetente.

Por outro lado, atenta a significativa redução de reclamações visando a BBVA Seguros no ano de 2022, em contraposição com o verificado no ano de 2021, pois que se não conheceu de qualquer reclamação elegível para apreciação por parte do Provedor, sempre terá de necessariamente se inferir que a BBVA Seguros diligenciou o necessário no sentido da melhor execução das recomendações formuladas pelo Provedor no ano de 2021, já que a incidência das problemáticas afloradas nas recomendações anteriores se não verificou no ano de 2022.

Logo, ter-se-á de concluir que a conduta comercial da BBVA Seguros, nomeadamente no que concerne às regras e deveres inerentes à comercialização de produtos de seguro, à abordagem e regularização dos sinistros participados durante o ano de 2022, não é merecedora de qualquer juízo de censura, atenta a inexistência de qualquer facto censurável demonstrado e em conhecimento do Provedor.

Efectivamente, analisadas as comunicações que, de alguma forma, visaram, no ano de 2022, a BBVA Seguros, SA de Seguros y Reaseguros, Sucursal em Portugal, 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, em particular, no Regime Jurídico do Contrato de Seguro, aprovado pelo artigo 1º do Decreto-Lei nº 72/2008, de 16 Abril.

Na verdade, 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/ou futura face à verificação de eventos susceptíveis de gerar danos patrimoniais e/ou não patrimoniais.

Destarte, clausulados contratuais que se apresentem de fácil inteligibilidade para o cidadão comum, muito em particular no que às garantias contratuais e respectivas exclusões diz respeito, devem constituir preocupação constante dos Seguradores, atenta a sua extrema relevância no sentido de garantir contratualizações de produtos de seguro verdadeiramente informadas e sem qualquer vício.

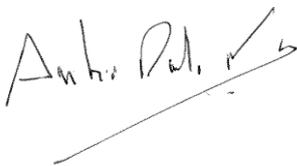
Efectivamente, o clausulado contratual que constitui um contrato de seguro, em especial no particular antes referido, deve apresentar-se redigido, sempre que viável, sem recurso a termos ou expressões de elevada tecnicidade, uma vez que de outra maneira o real significado pode não ser facilmente compreendido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

Nestes termos, consignando-se boa nota do promovido pela BBVA Seguros, SA de Seguros y Reaseguros, Sucursal em Portugal, no seguimento do plasmado nas Recomendações formuladas no ano de 2021 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 2022, 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 que o positivamente diligenciado durante o ano de 2022 constitua uma constante, sempre com tendência para a evolução, visando a continuidade das melhores diligências no sentido de garantir a manutenção e o eventual incremento do serviço de excelência que tem vindo a desenvolver, com recurso a procedimentos comunicacionais claros, precisos e sempre ancorados, desde que pertinente, 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, 23 de Janeiro de 2023.



Paulo Martins Borges
Provedor BBVA Seguros