

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

RECOMENDAÇÃO GENÉRICA 2024

(NO SEGUIMENTO DO CONSTATADO DURANTE O EXERCÍCIO DE 2024)

O Provedor do Cliente BBVA Seguros, SA de Seguros y Reaseguros, Sucursal em Portugal, no uso das suas competências e após análise das comunicações que no ano de 2024 foram, por intermédio deste, dirigidas à BBVA Seguros, pode constatar que nenhuma das aludidas comunicações se constituiu em reclamação elegível para apreciação por parte do Provedor, atento o diligenciado por aquela.

Na verdade, as comunicações ao Provedor, oportunamente notificadas à BBVA Seguros, pese embora se não tenham constituído em reclamações elegíveis para apreciação por parte daquele, em particular por força do prontamente diligenciado pela BBVA Seguros no sentido de sanar os eventuais diferendos que as motivaram ou por haverem sido imediatamente classificadas como não elegíveis para apreciação pelo Provedor, por não visarem a actividade desenvolvida por esta última, conclui-se que foram objecto de adequada tramitação, pois que nenhum *feedback* negativo retornou ao Provedor.

Destarte, ter-se-á de concluir pela inexistência de qualquer desajuste dos padrões de qualidade que a actividade seguradora reclama, susceptível de impor a formulação de qualquer recomendação específica, 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 a matéria em apreço.

Efectivamente, pese embora o número significativo de apólices de seguro geridas pela BBVA Seguros, sempre terá de considerar-se francamente satisfatório o facto de se não registar a formulação de qualquer reclamação elegível para o Provedor durante o ano de 2024, inferindo-se, desta forma, que a manutenção do serviço de excelência, em particular no que tange à gestão das apólices de seguro em carteira, à regularização dos sinistros participados e, de um modo geral, ao tratamento das comunicações entre aquela e os tomadores de seguro, segurados e demais com interesses cuja necessária legitimidade se apresenta demonstrada, constitui preocupação constante da BBVA Seguros.

Nestes termos, ter-se-á de inferir 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 2024, não é merecedora de qualquer juízo de censura, atenta a inexistência de qualquer facto censurável demonstrado e em conhecimento do Provedor signatário.

Efectivamente, analisadas as comunicações que, de alguma forma, visaram, no ano de 2024, a BBVA Seguros, SA de Seguros y Reaseguros, Sucursal em Portugal, conclui-se pela inexistência de qualquer desajuste 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 dos contratos de seguro com estes últimos, nomeadamente por pretendidas contratualizações esclarecidas e informadas, com cumprimento de níveis de informação e esclarecimento aptos a promover relações contratuais satisfatórias, duradouras e transparentes, 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, o segurado e os demais com interesses legítimos encarem o segurador como uma entidade merecedora de confiança, pois que nela confiam a sua protecção contemporânea e/ou futura, face à verificação de eventos súbitos e susceptíveis de gerar danos patrimoniais e/ou não patrimoniais.

Com efeito, 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.

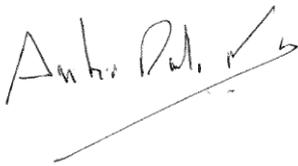
Efectivamente, o clausulado contratual de um contrato de seguro, em especial no particular antes referido, deve apresentar-se redigido, sempre que viável, sem recurso a termos ou expressões de elevada tecnicidade, uma vez que de contrário o real significado pode não ser facilmente compreendido pelo denominado 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 antes formuladas 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 2024, 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 2024 constitua 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, 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, 28 de Janeiro de 2025.



Paulo Martins Borges
Provedor BBVA Seguros