

Luis Sorradas Tavares
Advogado
Coéd. Profissional 91021
NIF 113 691 564
Av. 5 de Outubro 122, 1.º Esq.º
1050-061 Lisboa

O Provedor do Cliente – Gamalife, Companhia de Seguros de Vida, S.A.

Relatório Anual referente ao ano de 2020

I – Razão de ordem

Dispõe o artigo 25º do Estatutos e Regulamento de Procedimentos aplicáveis ao Provedor do Cliente, que *O Provedor elaborará um Relatório Anual, qualitativo e quantitativo, até ao fim do mês de janeiro de cada ano, o qual deverá remeter à Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões (ASF) e à GamaLife - Companhia de Seguros de Vida. S.A., o qual deve conter, a informação referente às reclamações recebidas, às diligências por si efetuadas, às recomendações proferidas e ao seu acolhimento ou não pela GamaLife - Companhia de Seguros de Vida. S.A..*

O atual Provedor do Cliente da Gamalife, S.A., iniciou o exercício das suas funções a 1 de maio de 2020, pelo que o seu período de atividade abrange apenas 8 meses de calendário.

Nesses 8 meses de atividade, foram levadas à sua apreciação 4 reclamações, das quais 2 já estão respondidas e outras 2 estão em finalização de análise. Apresentemos os casos por ordem cronológica.

Deve realçar-se, nesta atividade, o constante acompanhamento feito pela Empresa e a rapidez com que foram conseguidos elementos e esclarecimentos adicionais.

Luis Serradas Javeros
Advogado
Ced. Profissional 91021
NIF 113 691 564
Av. 5 de Outubro 122, 1.º Esq.º
1050-061 Lisboa

2. A apreciação das reclamações recebidas

2.1. – João Pedro Coco Rosa – Apólice n.º 10035238713000020739

O Cliente em questão, em 2015, subscreveu um produto financeiro designado “Global Invest”, junto do Novo Banco. em 27 de fevereiro de 2020, procedeu ao resgate automático do produto pelo valor de 23.100,91€. No mesmo dia, a cotação baixou para 22.769€. No dia 28 de fevereiro 2020 – dia útil seguinte – a cotação foi de 22.350€. O valor liquidado foi de 21.927,98€, referente à cotação de 2 de março (segundo dia útil seguinte à data do pedido de resgate automático).

O Cliente veio reclamar com base no artigo 10º, alínea 5, das Condições Gerais, que dispõe “que o valor das unidades a resgatar é determinado em função da cotação do dia em que a operação é efectuada”.

Tendo em conta o supra-referido, foi opinião do Provedor que, relativamente à cláusula contratual invocada, haveria algumas considerações a efetuar.

A cláusula 10.5 das Condições Gerais – Global Invest (I.C.A.E.) do Contrato entre o BES – Vida e o Reclamante não dispõe exatamente aquilo que foi alegado por este. Diz sim: “O valor das Unidades de Conta a resgatar é determinado em função da cotação do Fundo afeto, do dia em que a operação é efetuada no mercado financeiro (...)”;

Ou seja, acaba por ser omissivo quanto ao dia que deve ser tomado como referência após o pedido do resgate, dizendo apenas que o valor é o da cotação do dia em que a operação é efetuada.

Diferente, no entanto, é o que consta da Proposta de Subscrição do Contrato, assinado a 4 de maio de 2015 pelo reclamante. Aí sim, no fim documento consta uma expressão, para todos os efeitos do conteúdo contratual, que levou, com toda a certeza, o cliente

Luis Ferradas Tavaros
Advogado
Códl. Profissional 91021
NIF 113 691 564
Av. 5 de Outubro 122, 1.º Esq.º
1050-061 Lisboa

a efetuar a reclamação: *O beneficiário da apólice recebe o saldo da apólice em caso de reembolso (...) o qual é calculado em função da cotação da Unidade de Conta do Fundo Autónomo de Investimento, do dia útil seguinte à data da receção dos documentos que devem instruir o pedido. Portanto, aquilo que podemos chamar o D+1.*

Também aqui não é dito, com clareza, a entidade receptora dos documentos para se considerar que estamos no dia D, e, a partir daí, contar o +1 (dia útil).

Tendo esta dúvida pairado no espírito do Provedor foram efetuadas por ele diligências complementares de modo a que se tentasse fazer alguma luz sobre o assunto.

Da Seguradora e do Novo Banco (herdeiro do BES nestes fundos) foi indicado que: o pedido de resgate total do reclamante foi inserido no sistema às 14:27h do dia 27 de fevereiro de 2020; todos os documentos entregues pelo cliente estavam em conformidade com as normas aplicáveis por isso o pedido seguiu imediatamente para a seguradora por via informática; de acordo com o funcionamento do sistema informático, o pedido de resgate é inserido no mercado, então, em D+1 – 28 de fevereiro de 2020; o fecho e valorização das carteiras é calculada no final do dia e com base nessa cotação, são processados no dia seguinte (a partir das 0:00 horas) os resgates (ou subscrições) das apólices de seguro. A cotação da Unidade de Conta é do dia 3 de março, refletindo a valorização dos mercados do dia útil anterior. Em conclusão, foi-nos assegurado que a cotação de dia D+2 reflete a cotação de fecho dos mercados do dia D+1.

Partindo do pressuposto de que esta informação é rigorosa e que tendo sido a cotação de D+2 formada no dia D+1, não terá o cliente direito a ser compensado por algum incumprimento contratual.

No entanto, e como é do domínio público que a atividade seguradora nem sempre prima pela clareza, entendeu o Provedor dirigir um alerta à GAMALIFE neste sentido:

Luis Sordadas Tavares
Advogado
Cód. Profissional 91021
N.º 113 691 564
Av. 5 de Outubro 122, 1.º Esq.
1050-061 Lisboa

Seria de todo conveniente, tanto por razões ligadas à satisfação do Cliente (evitando nele alguma dúvida ou perplexidade como no caso vertente aconteceu), ligadas à clareza da contratação e à segurança jurídica da mesma, que a cláusula 10. ponto 5 das cláusulas gerais fosse revista, ao mesmo tempo e em consonância com o último inciso da proposta de subscrição, em ordem a melhor ficar esclarecida a questão de que cotação será aplicável após o resgate deste tipo de fundos. Se a de D+1 se a de D+2 e em que termos se contam esse D+1 ou D+2.

2.2. José Manuel de Sousa e Silva – Apólice n.º 10038196202000012198

Reclamação dirigida ao Provedor a 17 de setembro de 2020, na qual, e de forma um pouco *sui generis*, pois o cliente queixou-se, essencialmente, da ausência de respostas desde por parte da Gamalife, S.A., por um período de 35 dias.

Indagada que foi a empresa sobre o ponto da situação da reclamação, foi-nos facultada cópia de um correio eletrónico de 17 de agosto de 2020 e retransmitido a 21 de agosto, por parte do gabinete “Satisfação Gamalife”, dando uma extensa explicação sobre o regime de resgate do PPR do Cliente.

Assim, considerou o Provedor que, estando uma informação já completa e fundamentada prestada pela Empresa ao Cliente, a reclamação, nesse ponto estava satisfeita.

Ainda se perguntou ao Cliente, até por ser uma questão diferente, não colocada pelo Cliente, se se deu satisfeito com os esclarecimentos prestados pela Gamalife, S.A., em termos de substância, questão que não foi respondida pelo Cliente, pelo que se considerou a reclamação como encerrada e o Cliente satisfeito com as explicações dadas.

Luis Sorradas Tavaras
Advogado
Códi. Profissional 91021
N.º 113 691 564
Av. 5 de Outubro 122, 1.º Esq.º
1050-061 Lisboa

2.3. Carlos Manuel Lencastre da Costa - PPR com o N.º de Apólice 416527 via BES

Por correio eletrónico de 17 de dezembro de 2020, o Cliente em epígrafe vem reclamar acerca do montante do PPR por si resgatado a 17 de agosto de 2020. Alega que, no dia em que solicitou o resgate, a sua gestora de conta apurou que, na véspera, conseguiu apurar a existência do valor de €52.501,49.

Foi, assim, com surpresa sua que no dia 15 de setembro seguinte, foram depositadas na sua conta do BES da qual também é titular minha filha única do matrimónio os valores de 18 728,77Euros + 18 728,77Euros, o que totaliza €37 457,54.

Alega, também, que passados mais de 2 meses sobre o pedido de pagamento do PPR recebeu da parte da sua atual gestora do NOVOBANCO um correio eletrónico que refere: *Relativamente à questão colocada informamos que, de acordo as C. Gerais, em caso de morte do tomador o valor paga aos herdeiros é o saldo à data da morte, e neste caso o cliente faleceu a 2012/05/27, pelo que o valor pago é o saldo a essa data.*

Tentando rebater esta posição do Banco, refere ainda o Cliente que: a) não constata, nas C. Gerais do PPR, fundamentação para justificação apresentada; b) que em 20 de maio de 2016 se dirigiu a uma agência do BES a fim de resgatar o meu PPR e o da minha falecida mulher, tendo concretizado o pedido de resgate do PPR em seu nome e impedido de concretizar o pedido de resgate em nome de minha mulher por não ter em seu poder a Certidão de Óbito e a Habilitação de Herdeiros; c) que regressado ao Funchal, apresentou, a 23 de Maio de 2016, à sua gestora de conta, a documentação em falta para efetuar o levantamento do PPR em nome de minha mulher, tendo sido aconselhado a manter o PPR dadas as características remuneratórias e segurança do mesmo, tendo a gestora ficado com o original a fim de acionar o pagamento caso se viesse verificar alguma situação de risco.

Luis Serradas Tavaras
Advogado
Cóod. Profissional 91021
N.º 113 691 564
Av. 5 de Outubro 122, 1.º Esq.º
1050-061 Lisboa

Em face deste historial algo confuso, o Provedor, colocando a hipótese de, afinal, o PPR da falecida, ter transitado para a titularidade do Cliente, solicitou à Empresa novos elementos, nomeadamente cópia de todos os contratos de seguro em nome deste Cliente e sua mulher falecida, pois se o PPR em nome da falecida, se converteu num novo PPR em nome e beneficiando o Cliente, já o resgate não poderá obedecer às regras de Direito Sucessório.

Estamos, assim, à espera de novos elementos para concluir a análise.

2.4. Nilesh Chandrasena Asher - N.º de Apólice 20104786175001055406

A 23 de dezembro de 2020 recebe o Provedor um correio eletrónico do Cliente em epígrafe, embora só para conhecimento, e relativamente ao montante de PPR resgatado, tendo, a esse propósito, anexado troca de correios eletrónicos entre o próprio e o Novo Banco.

Existem, também, no processo vários mails trocados entre a Companhia de Seguros e o Novo Banco, nos quais a Companhia de Seguros tenta esclarecer o Banco sobre determinados cálculos a efetuar, tendo inclusive e informado o Provedor, a 11 de janeiro de 2021, que o depósito referente ao resgate em causa já tinha sido processado a 4 de janeiro.

Perante esta última informação, porque o Cliente nunca se dirigiu diretamente ao Provedor e, muito menos, nos termos regulamentares, ainda assim e num espírito de colaboração e de desburocratização, o Provedor ainda lhe enviou um correio eletrónico, a 18 de janeiro de 2021, questionando se a sua pretensão já estaria satisfeita ou se pretendia prosseguir com a reclamação junto do Provedor.

A esta comunicação o Cliente não respondeu até ao dia de hoje, 26 de janeiro de 2021.

Luis Dorradas Tavares
Advogado
Cod. Profissional 91021
NIF 113 691 564
Av. 5 de Outubro 122, 1.º Esq.º
1050-061 Lisboa

Assim, a também a 26 de janeiro de 2021, foi enviado novo correio eletrónico ao Cliente alertando-o para a necessidade do cumprimento dos artigos 15º a 18º do Estatuto e Regulamento do Provedor do Cliente, pelo que se não der cumprimento ao solicitado em 5 dias úteis considerar-se-á a reclamação como liminarmente indeferida;

Foram assim estes os casos apreciados em 2020, sendo que dois deles, por terem sido desencadeados no final do ano, vão ver a sua resolução final apenas em 2021.

O Provedor do Cliente

