

BBVA SEGUROS, SA DE SEGUROS Y REASEGUROS, SUCURSAL
EM PORTUGAL

ADMINISTRAÇÃO

RECOMENDAÇÃO 01/2020

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 2020, num total de 5 (cinco), em que é visada a BBVA Seguros, pese embora também lhe tenham sido dirigidas 4 (quatro) comunicação que se concluiu não constituírem reclamações elegíveis para o Provedor signatário, nomeadamente por unicamente visarem actuação comercial de instituição bancária, conclui pela inexistência de desajustes merecedores 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 o diligenciado pela BBVA Seguros no sentido do encaminhamento das mesmas para as entidades visadas, com comunicação aos respectivos remetentes.

Por outro lado, relativamente a 4 (quatro) 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 5 (cinco) reclamações elegíveis para apreciação por parte do Provedor signatário 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 2019, terá diligenciado o necessário no sentido da melhor execução da recomendação formulada pelo Provedor em 2019, pois que a incidência das

problemáticas afloradas na recomendação anterior não foram, pelo menos de forma relevante, verificadas no ano de 2020.

Com efeito, pode dizer-se que foi confirmada como correcta actuação da BBVA Seguros no âmbito da regularização dos sinistros visados por 4 (quatro) 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 2020, 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 2020, 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 2019 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 2020, 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 2019 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 não vida multirriscos a que a BBVA Seguros, SA de Seguros y Reaseguros, Sucursal em Portugal, foi chamada a intervir, demonstraram algum descontentamento com a actuação dos parceiros designados por aquela no intuito de diligenciarem o necessário à correcta regularização dos sinistros participados.

Na verdade, os reparos feitos à actuação dos aludidos parceiros da BBVA Seguros consubstanciaram-se, essencialmente, em declarações de discordância quanto ao teor das conclusões técnicas e respectiva fundamentação.

De facto, no contexto da actividade seguradora, bem como no quadro empresarial em geral, as parcerias empresariais bem-sucedidas são susceptíveis de aportar vantagens significativas ao nível do desempenho das empresas, culminando com a prestação de serviços de acrescida qualidade.

Actualmente, pode dizer-se que as parcerias entre empresas são comuns, nomeadamente em contexto de entidades que oferecem serviços que, de alguma forma, se complementam.

Esta realidade, há pouco mais de uma década, era, diga-se, praticamente impensável, sendo nos dias de hoje encarada como uma estratégia comercial susceptível de promover o crescimento em simbiose das partes envolvidas, com claros benefícios para os destinatários finais dos serviços.

Contudo, sempre que é estabelecida uma parceria empresarial, importa estar atento a possíveis divergências de qualidade na prestação dos serviços, já que a verificar-se a aludida divergência ao nível da qualidade do serviço prestado, uma das partes na parceria poderá ver a sua imagem comercial significativamente afectada.

Importa, por isso, em contexto de parceria empresarial, considerar a possibilidade de existirem diferentes padrões de qualidade na prestação de um determinado serviço e, em consequência, adoptar as medidas necessárias à manutenção dos níveis de qualidade que constituem "*ponto de honra*" da parte que, eventualmente, mais afectada poderá resultar em função da prestação de um serviço em que o padrão de qualidade exigível é comprometido.

A parceria com empresas fornecedoras de serviços que, de alguma forma, comprometam qualidade do serviço ao nível do espectável pela empresa vinculada à efectivamente obrigação de garantir a prestação e pelos clientes beneficiários, sempre poderá constituir um procedimento susceptível de gerar resultados completamente antagónicos aos expectáveis,

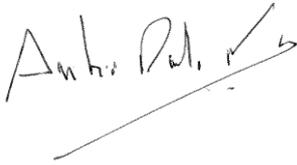
com graves prejuízos para a imagem comercial da empresa visada, no caso, aquela que está vinculada à obrigação de realizar a prestação.

Destarte, por forma a evitar qualquer tipo de constrangimento, importa que a decisão tendente a estabelecer qualquer parceria empresarial seja antecedida de um rigoroso processo de selecção da empresa ou das empresas compatíveis com os níveis de qualidade que o serviço a prestar reclama.

Posto isto, mais se **RECOMENDA** à BBVA Seguros, SA de Seguros y Reaseguros, Sucursal em Portugal, especial atenção à actuação dos parceiros com os quais estabeleça parcerias em contexto de regularização de sinistros, já que um serviço eventualmente prestado à revelia dos necessários padrões de qualidade e eficiência tenderá a não ser merecedor de acolhimento pelos destinatários, afectando, em consequência e com toda a certeza, a imagem comercial da BBVA Seguros.

Com cordiais cumprimentos,

Lisboa, 29 de Janeiro de 2021.



Paulo Martins Borges
Provedor BBVA Seguros