

Provedor do Cliente

Nuno Bartolomeu Nunes Alves Cordeiro
Rua de Campolide, nº 372 – 3º Dto
1070-040 Lisboa
Email: provedor@ca-seguros.pt

**Relatório da Apreciação de Reclamações pelo Provedor do Cliente****Companhia de Seguros Crédito Agrícola Seguros****Ano: 2020**

De acordo com o disposto no artigo 22.º da Norma Regulamentar n.º 10/2009-R, de 25 de Junho, revisto pela Norma Regulamentar n.º 2/2013-R, de 10 de Janeiro, da Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões, vem o Provedor do Cliente prestar informação relativa à apreciação de reclamações pelo mesmo. Em 2020 foram recepcionados vários pedidos de intervenção, alguns dos quais não admissíveis como reclamação pelo Provedor do Cliente, pelo facto de lhe terem sido dirigidos sem a prévia apresentação na primeira instância de apreciação. Deste facto foram informados os Reclamantes e as reclamações foram apreciadas pela Gestão de Reclamações da CA Seguros.

Dos pedidos enquadrados no âmbito da competência do Provedor do Cliente, foram apreciadas 8 reclamações, relativas a processos de Sinistros:

		Acolhida pelo Provedor	Não acolhida pelo Provedor	Total
Sinistros	Habitação	1	3	4
	Automóvel	1	1	2
	Responsabilidade Civil		2	2
				8

1. Habitação

Na primeira reclamação, o Reclamante, apelou à intervenção do Provedor do Cliente relativamente à recusa da CA Seguros em assumir responsabilidades na sequência de uma ocorrência, referente a danos estéticos numa habitação. Foi entendimento do Provedor, que a CA Seguros procedeu de forma assertiva e normal, assumindo as responsabilidades que lhe cabiam e procurando sanar o sinistro de forma transparente, acessível e de acordo com as boas práticas na matéria. Desta forma, considerou que a reclamação não tinha fundamento.

Provedor do Cliente

Nuno Bartolomeu Nunes Alves Cordeiro
Rua de Campolide, nº 372 – 3º Dto
1070-040 Lisboa
Email: provedor@ca-seguros.pt



Na segunda reclamação, o Reclamante, apelou à intervenção do Provedor do Cliente relativamente à recusa da CA Seguros em assumir todas as responsabilidades na sequência de uma ocorrência participada, referente a Danos em Habitação/Ação de ventos. O Reclamante pretendia que a Companhia suportasse uma indemnização respeitante ao total dos encargos decorrentes de substituição do telhado afectado pelos ventos. Sendo o material de cobertura do telhado o fibrocimento, não seria viável substituir apenas a parte sinistrada. Foi entendimento do Provedor, que o Reclamante não tinha, genericamente, fundamento para a sua reclamação, mas, mas face aos factos em análise, justificava-se que a CA Seguros revisse o valor a indemnizar, pois a área de reparação deveria ser incrementada (o que a Companhia aceitou concretizar).

Na terceira reclamação, o Reclamante, apelou à intervenção do Provedor do Cliente relativamente à posição da CA Seguros, que não aceitou accionar a apólice subscrita, considerando que as circunstâncias e contexto do sinistro invocado pelo Reclamante não se enquadravam nas coberturas contratadas. Para o Provedor, foi admissível que a CAS declinasse responsabilidades no sinistro a pretexto de que o espaço indicado não estava incluído no local de risco coberto pela Apólice. Mas foi também entendimento do Provedor que a CAS deveria ter sido mais precisa ao definir risco e prémio não só de acordo com as condições gerais aplicáveis, mas também com as circunstâncias específicas que cada local de risco e de acordo com as informações fornecidas pelo proponente sobre ele.

Na quarta reclamação, o Reclamante, apelou à intervenção do Provedor do Cliente relativamente à posição da CA Seguros, quanto ao valor proposto a título de indemnização na sequência da avaria verificada no computador portátil, valor com que o Reclamante não concordou na sequência das informações que lhe foram transmitidas pela Companhia ao longo do processo e tendo ainda em conta as coberturas da apólice subscrita. Foi entendimento do Provedor que a CA Seguros deveria reanalisar o seu processo comunicacional nestes contextos de comunicação com Clientes e, neste caso específico, eventualmente o valor a indemnizar, atentos os incómodos causados ao reclamante ao longo do processo.

2. Automóvel

A primeira reclamação, prende-se com o entendimento da CA Seguros relativamente à natureza de um veículo. Foi entendimento do Provedor que a CA Seguros reanalisasse o seu

2/4

Provedor do Cliente

Nuno Bartolomeu Nunes Alves Cordeiro
Rua de Campolide, nº 372 – 3º Dto
1070-040 Lisboa
Email: provedor@ca-seguros.pt



posicionamento à luz do Certificado de Matrícula, atendendo a que o mesmo regista e classifica no seu ponto J1 o veículo como "Tractor" e no ponto J2 como "Agrícola, e se pronunciasse novamente face à reclamação inicial. Entretanto a reclamante desinteressou-se do processo tendo também anulado a Apólice.

Na segunda reclamação, o Reclamante, apelou à intervenção do Provedor do Cliente relativamente à posição da CA Seguros, que propôs um montante a título de indemnização por não ter conseguido disponibilizar ao Reclamante uma viatura de substituição num processo de sinistro Automóvel. Foi entendimento do Provedor, não se vislumbrar que a CA Seguros tenha actuado de forma negligente ou prejudicado os interesses do Tomador da Apólice contratada. Foi parecer e recomendação do mesmo que as partes dialogassem entre si e que a CA Seguros pudesse propor ao seu cliente e Reclamante um valor mais adequado. Contudo, referiu-se que naturalmente no apuramento desse valor devia prevalecer o bom senso de se reconhecer que a CA Seguros não incumpriu com nenhuma das suas obrigações nem podia "fabricar" uma viatura de substituição e que o período em causa era curto (dois dias). Pelo que não devia o Reclamante deixar de ter isso em conta nas suas pretensões. Por outro lado, não podia a CA Seguros, mesmo não estando vinculada a indemnizar, deixar de reconhecer que as expectativas do cliente se frustraram e tal terá trazido perturbação no seu negócio.

3. Responsabilidade Civil

A primeira reclamação está relacionada com a declinação de responsabilidades num processo de sinistro de uma apólice de Responsabilidade Civil. O Provedor, por considerar as comunicações entre as partes pouco esclarecedoras, interveio promovendo um melhor esclarecimento por parte da CA Seguros previamente à emissão do seu parecer. Nesse sentido, solicitou depois ao Reclamante que se manifestasse sobre a manutenção do interesse no seu pronunciamento. Após tal acção, não foi recepcionada qualquer indicação/comunicação em tempo útil por parte do Reclamante, nomeadamente dando conta da manutenção do interesse no Parecer do Provedor do Cliente.

Na segunda reclamação, o Reclamante apelou à intervenção do Provedor do Cliente relativamente à posição da CA Seguros, que declinou responsabilidades relativamente a um sinistro no âmbito da responsabilidade civil perante terceiros e participado pelo Reclamante. Foi entendimento do

1.

Provedor do Cliente

Nuno Bartolomeu Nunes Alves Cordeiro
Rua de Campolide, nº 372 – 3º Dto
1070-040 Lisboa
Email: provedor@ca-seguros.pt



Provedor que o Reclamante não tinha fundamento na sua reclamação contra a CA Seguros e esta, face aos factos demonstrados, tinha procedido de forma adequada.

Nuno Bartolomeu Nunes Alves Cordeiro

Lisboa, 7 de Janeiro de 2021