

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

ADMINISTRAÇÃO

### **RECOMENDAÇÃO 01/2017**

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 2017, num total de 4 (quatro), em que é visada a BBVA Seguros, pese embora também lhe tenham sido dirigidas mais 2 (dois) comunicações que se concluiu não serem efectivas reclamações, nomeadamente por visarem produtos de seguro não comercializados por aquela ou por incidirem sobre matérias subsumíveis na actividade bancária, conclui pela inexistência de qualquer desajuste merecedor de especial relevância no que tange ao enquadramento da factualidade atinente aos sinistros participados nos clausulados contratuais aplicáveis e nos diplomas legais que tende a disciplinar a actividade seguradora.

Aliás, numa das situações de reclamação, a BBVA Seguros, por francamente investida de uma motivação tendente à rápida e eficaz resolução dos diferendos com os quais é confrontada, nomeadamente em atenção à satisfação plena de todos os seus clientes, decidiu devolver todos os prémios liquidados pelo(a) segurado(a) reclamante, pese embora se tenha de entender que, no caso concreto, a tal não estava claramente vinculada.

Cumprе salientar que, nas situações em que, de alguma forma, a intervenção da mediação de seguros se verificou, foi possível constatar, em contraposição com o referido na Recomendação de 2016, um substancial incremento na precisão da informação de que os reclamantes dispunham quanto os produtos de seguro adquiridos, constatando-se acautelado o considerado de maior relevância na vertente da necessária compreensão das principais características e vicissitudes do produto de seguro visado, pese embora se entenda que nesta vertente ainda é possível diligenciar por melhores resultados.

No entanto, é de salientar que a BBVA Seguros, atenta a redução de reclamações verificadas no presente ano, em contraposição com o ano de 2016, diligenciou o necessário no sentido da melhor execução da recomendação formulada pelo Provedor em 2016, a qual, aliás, foi merecedora de pronto acolhimento.

Como é consabido, a actividade seguradora, além da sua relevância na vertente social de protecção das pessoas e bens, em particular, e das famílias e instituições, em geral, tem uma importância significativa e específica nas economias desenvolvidas, nomeadamente em matéria de poupança, fundos de pensões e investimento.

Além do mais, a actividade seguradora assume significativa relevância nas operações económicas e comerciais, com um indiscutível significativo contributo para o crescimento das economias e aumento do bem-estar social.

A título de exemplo, veja-se o caso concreto dos seguros de crédito, que além de garantirem riscos de incumprimento aos segurados, proporcionam a necessária estabilidade das operações e das relações, pois constitui-se num garante de resposta perante casos de incumprimento.

Na verdade, os seguros, de um modo geral, constituem uma ferramenta de extrema importância social e económica, uma vez que contribuem para garantir o necessário equilíbrio e a desejada tranquilidade social, com significativa diminuição da ansiedade decorrente de factores de insegurança e incerteza, em particular no que tange a perdas patrimoniais e a obrigações de reparação de danos.

De facto, a actividade seguradora constitui um importante factor de estabilização do tecido económico, já que os seguros se constituem num eficaz moderador de risco, sem contudo o eliminar, uma vez que fortalecem a confiança entre os diferentes agentes económicos, actuando como um verdadeiro atenuador de perdas, nomeadamente ao nível da redução das consequências nefastas dos sinistros.

Por outro lado, cumpre referir a importante participação do sector segurador, certamente a par de outros, na obtenção das receitas necessárias ao desenvolvimento e funcionamento dos estados, já que o sector segurador gera a favor daqueles importâncias significativas, em particular a título de impostos sobre benefícios, contribuições para a segurança social, por força dos vínculos com os seus trabalhadores, etc.

Efectivamente, pode dizer-se que se trata de um sector comercial gerador de riqueza e, por força disso, forçoso será concluir pela sua significativa contribuição para o erário público, logo para o bem-estar social.

Não obstante e num prisma mais particular, reitera-se a importância de a BBVA Seguros continuar a dedicar uma especial atenção à qualidade do serviço prestado pelos mediadores de seguros, uma vez que estes, por regra, se dedicam a

proporcionar um serviço àqueles que pretendem contratar uma apólice de seguro ou que, eventualmente, já contrataram, actividade que sempre se reflectirá na imagem comercial do segurador.

Este profissional ou entidade, por regra, desenvolve a sua actividade na qualidade de ente externo aos seguradores, sendo que as suas funções visam uma assessoria à contratação de um seguro e gestão do mesmo, sem prejuízo de se constituir num veículo de comunicação entre o segurador e o cliente, com o objectivo de tornar a relação entre as partes mais próxima e eficiente.

Em suma, o mediador oferece ao cliente uma ampla gama de produtos e respectivas possibilidades, atento o disponibilizado pelo segurador que representa.

Contudo, não deve ficar-se por isso, deve, ainda, prestar ao cliente todo o apoio necessário ao perfeito esclarecimento de qualquer dúvida ou à resolução de qualquer diferendo que venha a surgir na gestão e vida da apólice, sem descurar os deveres de informação a que legalmente está vinculado.

Logo, contar com profissionais mediadores devidamente preparados e com elevada experiência no sector, sempre contribuirá para oferecer um serviço significativamente satisfatório e susceptível de abranger as necessidades dos clientes, com valorização comercial da respectiva entidade seguradora.

Com efeito, quem pretende adquirir um produto de seguro e recorre a um mediador, visa encontrar alguém que lhe facilite a tarefa de encontrar o produto que melhor serve as suas necessidades, bem como alguém que o auxilie na gestão do respectivo produto.

De facto, o mediador de seguros, nomeadamente por ser o profissional do sector, regra geral, mais próximo do cliente, terá de necessariamente ser considerado um interveniente de significativa importância na transmissão e explicação da informação necessária à celebração perfeitamente esclarecida e informada de qualquer contrato de seguro por parte do consumidor.

Assim, importa ter presente que o mediador de seguros não poderá descurar a necessidade de acautelar as expectativas e os legítimos interesses dos segurados e dos tomadores de seguros que junto dele formalizam um contrato de seguro, nomeadamente através do cumprimento escrupuloso dos deveres de informação e esclarecimento, sem prejuízo da atenção devida ao normal funcionamento das instituições seguradoras que representa.

Além do mais, o mediador de seguros deve ser sensível às boas regras de negociação e comunicação, com necessidade de criação de estratégias bem definidas, no sentido de serem alcançadas práticas correctamente elaboradas de interacção com o cliente.

Como tal, importa não descurar que os procedimentos de negociação apresentam semelhanças significativas com os processos de decisão, que em conjunto com os processos comunicacionais constituem a base ideal de integração das partes em torno da necessidade de encontrar uma solução satisfatória.

Assim sendo, é importante que o mediador logre traçar um diagnóstico das necessidades do cliente de seguros, com ponderação de alternativas à melhor decisão e reunião dos dados possíveis a uma escolha equilibrada.

Ora, sendo a informação o primeiro elemento de um processo negocial, ter-se-á de inferir que a aprendizagem/formação neste contexto, visando a valorização intelectual e técnica, bem como o desenvolvimento, é essencial, nomeadamente para que seja alcançada a satisfação de todas as partes interessadas.

Em todo o processo negocial é imprescindível não optar por decisões substancialmente demoradas ou precipitadas, é necessário lograr o equilíbrio, no sentido de garantir satisfação e evitar conflitos futuros, em particular durante a vigência da apólice de seguros.

As pessoas comunicam, no essencial, com recurso aos sentidos auditivo, visual e sinestésico, pelo que importa garantir uma comunicação com o propósito de atingir um acordo susceptível de satisfazer os interesses das partes envolvidas, com especial ponderação das necessidades do cliente, no caso, de seguros.

Na verdade, sempre que a comunicação é eficaz, clara e agradável, a negociação tende para o sucesso, culminando com o cliente a adquirir, com base numa decisão devidamente informada, o produto de seguro adaptado às suas necessidades.

Logo, uma comunicação correcta, precisa e informada sempre constituirá facto susceptível de fortalecer o relacionamento e sustentar a confiança entre cliente e segurador, com incremento da respectiva credibilidade entre aqueles.

Com efeito, saber ouvir o cliente de seguros é o segredo de uma boa comunicação, já que de outra forma dificilmente se conseguirá traçar o melhor diagnóstico das reais necessidades daquele, facto susceptível de comprometer a apresentação do melhor produto e o melhor aconselhamento.

Efectivamente, um profissional mediador de seguros deve acautelar a inexistência de qualquer vício na formação da vontade negocial, bem como pugnar pela eficiente e equilibrada regularização de qualquer sinistro a que seja chamado.

A título de conclusão, importa salientar que a celebração de qualquer contrato de seguro deve traduzir acto negocial esclarecido e informado, desígnio que deve constituir preocupação constante de todos os profissionais e instituições de seguros.

Nestes termos, consignando-se boa nota do promovido pela BBVA Seguros, SA de Seguros y Reaseguros, Sucursal em Portugal, no seguimento da Recomendação de 2016, renova-se a aludida Recomendação, visando a continuidade das melhores diligências no sentido de alcançar uma mediação de excelência, sempre com o objectivo de reforçar os níveis de informação e esclarecimento necessários à correcta compreensão das características e vicissitudes dos produtos de seguro comercializados, sem prejuízo da observância rigorosa dos preceitos legais em vigor sobre a matéria.

Lisboa, 15 de Janeiro de 2018.



Paulo Martins Borges  
Provedor BBVA Seguros