

# Provedor do Cliente

---

SANTANDER TOTTA SEGUROS – Companhia de Seguros de Vida, SA.

**N.º de Processo: 12.2012**

## **Objeto da Reclamação:**

Constitui objeto da presente reclamação o facto de o Reclamante ter subscrito junto da Santander Totta Seguros dois contratos de seguro associados a outros tantos créditos concedidos pelo Banco Santander Totta, “...em 19/11/2011 e 27/11/2012..., nos valores de €6.071,36 e €22.951,99...”

Os seguros foram contratados a prémio único, pelo que o Reclamante pagou com a celebração dos contratos “...os valores de € 818,25 e € 3.093,27”.

Entretanto, o Reclamante reembolsou “...antecipadamente os valores dos dois empréstimos” e solicitou a resolução dos contratos de seguro.

Da resolução dos contratos resultou o estorno do prémio pelo tempo ainda não decorrido, mas o Reclamante estranhou que “...retiraram ao valor pago mais de 30% do valor inicialmente pago, quando os dois contratos que eram para ser pagos em 96 meses, e nem se passou um ano desde que regularizei a situação”.

A Santander Totta Seguros informou diretamente o Reclamante que “o seguro em questão é independente do empréstimo relativamente ao seu término” e que “o prémio de €549,89 para a apólice 17.293477 e €2.126,23 para a apólice 17.297265 pago de uma só vez no início dos contratos, é constituído por diversas parcelas sendo a principal o prémio de risco e as subsidiárias, os encargos de aquisição e gestão dos impostos”.



# Provedor do Cliente

---

SANTANDER TOTTA SEGUROS – Companhia de Seguros de Vida, SA.

## Recomendação:

1. Constitui objeto da presente reclamação o fato de o Reclamante ter contraído *“...em 19/11/2011 e 27/11/2012 ... dois empréstimos pessoais, nos valores de €6.071,36 e €22.951,99 e, respetivamente, debitaram-me à cabeça nesses dias, os valores de €818,25 e €3.093,27 dos seguros de vida e ITP”*;
2. O Reclamante reembolsou o empréstimo ao fim de menos de um ano e solicitou a resolução do contrato de seguro, não se conformando com o fato de que *“...retiraram ao valor pago mais de 30% do valor inicialmente pago”*;
3. A Santander Totta esclareceu que *“o seguro em questão é independente do empréstimo relativamente ao seu término”* e que *“o prémio de €549,89 para a apólice 17.293477 e €2.126,23 para a apólice 17.297265 pago de uma só vez no início dos contratos, é constituído por diversas parcelas sendo a principal o prémio de risco e as subsidiárias, os encargos de aquisição e gestão dos impostos”*;
4. Mais esclareceu a Santander Totta Seguros que *“o cálculo dos estornos efetuados por conta do período não decorrido tem por base prémios pagos inicialmente, deduzidos dos encargos de aquisição e gestão”* e que, essa situação vem regulada no ponto 1.10 das Condições Especiais do contrato de Seguro de Vida Individual – Crédito ao Consumo;
5. No ponto 1.10 em causa estabelece-se que *“Os encargos aplicáveis ao contrato, cobrados no seu início, são os seguintes:*
  - 1.10.1.1. Encargos de Gestão Externa: 24% do prémio comercial;*
  - 1.10.1.2. Encargos de Gestão Interna: 0,075%<sup>o</sup> do Capital Seguro inicial durante a duração do Contrato em meses.*



# Provedor do Cliente

---

SANTANDER TOTTA SEGUROS – Companhia de Seguros de Vida, SA.

*1.10.2. Para além dos encargos anteriores e de acordo com a legislação vigente, incide sobre os seguros de vida, a taxa que vigorar sobre o prémio comercial, a favor do INEM – Instituto Nacional de Emergência Médica”;*

6. Por outro lado, estabelece-se no contrato que *“Optando o Tomador pela extinção do contrato de seguro, nos casos de liquidação total ou transferência total do empréstimo bancário associado, ser-lhe-á devolvida a parte do prémio correspondente ao período não decorrido” (sublinhado nosso);*
7. E define-se PRÉMIO como: *“...preço pago pelo tomador do Seguro à Seguradora pela contratação do seguro, e que corresponde ao prémio bruto acrescido das cargas fiscais e parafiscais”;*
8. O contrato de seguro é um contrato de adesão, integrado por cláusulas contratuais gerais que os destinatários se limitam a aceitar e, conseqüentemente, sujeito ao regime legal de interpretação daquelas cláusulas;
9. Não é exigível a um declaratório médio, sem especiais conhecimentos jurídicos, colocado na posição real do Reclamante, que retire das disposições do contrato que o estorno é calculado com base num conceito de prémio diferente daquele que consta definido no contrato;
10. Impendia sobre a seguradora o dever de consagrar com clareza nas cláusulas do contrato apresentado ao Reclamante, que pretendia utilizar para efeitos do regime do estorno por resolução do contrato, um conceito de Prémio diferente daquele que se encontrava genericamente definido no contrato;



# Provedor do Cliente

---

SANTANDER TOTTA SEGUROS – Companhia de Seguros de Vida, SA.

11. Assim, o valor estornado pela Santander Totta Seguros deve incluir o valor total do prémio cobrado, sem considerar, claro está, os encargos fiscais e parafiscais, que por efeito da própria legislação e do contrato, não são de incluir no conceito de prémio;
12. E isto sem prejuízo de o valor a estornar poder levar em conta que o valor do prémio correspondente ao tempo não decorrido ser menor, em linha com o fato de o capital seguro ser menor em consequência da eventual amortização progressiva do valor em dívida ao longo do período do empréstimo, se tiver sido o caso.

## Posição da Santander Totta Seguros:

Na sequência da Recomendação proferida, a Santander Totta Seguros informou que *“..procedemos ao crédito na conta DO de suporte às apólices dos valores seguintes:*

*Apólice ..... – 180,97€*

*Apólice ..... – 683,72€*

*Estes valores correspondem à parte proporcional dos encargos de gestão, cobrados no início dos contratos, relativos aos estornos já efetuados, pelo que damos por encerrada a reclamação apresentada”.*

