

SOFIA FERREIRA ENRIQUEZ

Tendo sido identificadas situações suscetíveis de melhoria e de generalização, são apresentadas à **Generali Seguros, S.A.** seis recomendações nos termos seguintes:

1) Resolução do contrato de seguro com justa causa

Recomenda-se à Seguradora a definição de um procedimento interno claro a seguir em caso de suspeita de fraude, que permita o envio de comunicação de resolução do contrato com justa causa, indicando-se na referida comunicação, em termos sumários, o incumprimento que é imputado ao segurado e qual o fundamento para a resolução que é invocada.

Ainda que se compreenda a renitência da Seguradora em prestar informação concreta e detalhada, considerando que a resolução por justa causa tem necessariamente de ser uma resolução motivada, deverão ser dados a conhecer à contraparte, em traços gerais, os factos que lhe são imputados e em que é sustentada a resolução.

2) Danos considerados como não enquadráveis no sinistro participado/ Desvalorização por danos pré-existentes

Recomenda-se à Seguradora que, no âmbito da regularização dos sinistros e quando estejam em causa danos que não considera enquadráveis nos sinistros participados, exponha aos lesados, de forma clara e objectiva, os motivos concretos que determinam essa posição, assim cumprindo a obrigação de apresentar uma resposta fundamentada.

Por outro lado, sendo aplicada uma desvalorização por danos pré-existentes, deverá igualmente ser facultada uma explicação objetiva ao lesado para a desvalorização considerada, tendo sempre presente que o objetivo da indemnização consiste em colocar o lesado na situação em que se encontraria não fora o acontecimento produtor do dano.

SOFIA FERREIRA ENRIQUEZ

3) Explicação detalhada das verbas incluídas nos valores pagos a título de indemnização [Automóvel]

Quando o valor de indemnização a liquidar se traduza num valor global, apurado com referência a diversos itens ou verbas reclamadas, recomenda-se à Seguradora que a proposta de indemnização seja acompanhada de comunicação na qual seja detalhadamente explicado ao destinatário o valor proposto, aqui se incluindo, (i) a discriminação das verbas consideradas; (ii) o valor pelo qual foram consideradas; (iii) a forma de cálculo utilizada para apuramento do valor final; (iii) eventualmente a aplicação de percentagem de desvalorização ao valor dos bens em novo; (iv) outros aspectos que tenham determinado o cálculo efectuado.

Nomeadamente, quando os valores processados sejam inferiores aos valores reclamados, recomenda-se que seja explicada, de forma clara e objetiva, a(s) causa(s) da diferença detetada.

4) Cálculo do valor venal do veículo [Automóvel]

Recomenda-se à Seguradora que, ao propor a regularização de um sinistro por perda total, não se limite a indicar o valor da indemnização, indicando também de onde decorre a existência no mercado de veículo automóvel com idênticas características às do veículo sinistrado e que franqueie ao lesado uma utilização similar (com base no qual a indemnização foi calculada).

5) Definição de perda total (coberturas de danos próprios) [Automóvel]

No que se refere a reclamações apresentadas durante o ano de 2022 no âmbito do seguro automóvel/ coberturas de danos próprios, verificou-se não constar das condições gerais das apólices uma definição do que deva entender-se por “perda total” do veículo seguro.

Pretendendo-se, para efeitos de coberturas de danos próprios, uma definição de “perda total” distinta da que resulta do art.º 41º, n.º 1 do Decreto-Lei n.º 291/2007, de 21 de Agosto do referido preceito, deverá ser definição constar de forma expressa das condições gerais da apólice.

SOFIA FERREIRA ENRIQUEZ

6) Recusa de procedimentos/ tratamentos com fundamento em pré-existências [saúde]

Recomenda-se à Seguradora uma melhoria da comunicação, em termos de objectividade e transparência, que permita ao lesado compreender o motivo da recusa com fundamento em pré-existência.

Estão, normalmente, em causa situações complexas, envolvendo diversos termos clínicos, sendo convicção da Provedoria que uma simplificação da informação, com exposição concreta dos motivos que levam a concluir por uma pré-existência, levará a uma redução do número de reclamações neste âmbito.

A Provedora,

Sofia Ferreira Enriquez

A Provedora escreve segundo a ortografia anterior ao Acordo Ortográfico da Língua Portuguesa de 1990.