

RECOMENDAÇÕES N.º 2/2025, de 8 de abril

REGULARIZAÇÃO DE SINISTROS EM CONTRATOS DE SEGURO MULTIRRISCOS HABITAÇÃO

I. Introdução

1. A missão estatutária da Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões (ASF), prevista no artigo 6.º dos Estatutos, aprovados pelo Decreto-Lei n.º 1/2015, de 6 de janeiro, é orientada pelo objetivo principal de proteção de tomadores de seguros, segurados, subscritores, participantes, beneficiários e lesados. A proteção dos tomadores de seguros, segurados e beneficiários como finalidade primordial da supervisão da atividade seguradora é também reiterada no artigo 22.º do regime jurídico de acesso e exercício da atividade seguradora e resseguradora (RJASR), aprovado pela Lei n.º 147/2015, de 9 de setembro.
2. Para prosseguir esta finalidade principal, a ASF aplica as ferramentas de supervisão e de regulação de que dispõe em situações em que é identificado um potencial para aperfeiçoamento das práticas dos supervisionados e para melhoria da qualidade dos serviços prestados.
3. O contrato de seguro multirriscos habitação corresponde a um dos mais relevantes contratos de seguro de massa celebrados em Portugal, para o que contribui o facto de incluir uma cobertura obrigatória — do risco de incêndio do edifício em propriedade horizontal, conforme determina o artigo 1429.º do Código Civil —, bem como constituir uma condição comumente exigida pelos mutuantes de contratos de crédito relativos a imóveis.
4. Em 2023, foram emitidas 3 606 115 apólices de riscos múltiplos referentes a habitação, cobrindo capitais seguros no montante de 877 789 milhões de euros e verificaram-se 256 953 sinistros. Estas apólices correspondem a 10,3% da quota de mercado dos ramos Não Vida.

5. Nas reclamações tratadas pela ASF, as referentes aos seguros de incêndio e outros danos (não circunscritos às apólices de riscos múltiplos referentes a habitação) representaram, em 2023, 16,3% do total das reclamações analisadas⁽¹⁾.
6. No geral, as reclamações incidentes sobre a matéria do “sinistro” continuam a registar um número significativo, correspondendo a 50% do total das reclamações analisadas pela ASF. Entre os subtemas mais reclamados inclui-se a “regularização do sinistro” (37%) e, neste âmbito, assinala-se a morosidade como a principal causa para apresentação de uma reclamação⁽²⁾.
7. Do inquérito realizado pela ASF em setembro de 2022 a uma amostra de 15 empresas de seguros, representativas de 98,1% da quota de mercado do ramo Incêndio e elementos da natureza, com o intuito de analisar a *performance* das empresas de seguros no âmbito da regularização de sinistros do seguro de Incêndio e outros danos, foi possível determinar os prazos médios de regularização de sinistros efetivamente observados, considerando-se benéfica a emissão de recomendações quanto aos prazos a observar.
8. Na ausência de um enquadramento legal especial quanto ao processo de regularização de sinistros coberto por um contrato de seguro multirriscos habitação (cf. parte II *infra*), entende a ASF adequado contribuir, por via de um instrumento regulatório próprio, para introduzir um referencial para as empresas de seguros e conferir alguma previsibilidade ao segurado ou ao lesado quanto às expectativas quanto às fases e aos prazos inerentes a um processo de regularização de um sinistro.
9. A experiência de aplicação do regime de regularização de sinistros em contratos de seguro automóvel suportado no estabelecimento de prazos máximos para as fases mais relevantes do processo⁽³⁾ tem demonstrado a elevada eficácia desse modelo na proteção dos lesados, registando-se um grau muito expressivo de cumprimento do regime pelas empresas de seguros⁽⁴⁾.

¹ Cf. Relatório de Regulação e Supervisão da Conduta de Mercado 2023, *Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões*, pág. 155, acessível na seguinte hiperligação: [Relatório de regulação e Supervisão da Conduta de Mercado - Site ASF Institucional - ASF](#)

² Cf. Relatório de Regulação e Supervisão da Conduta de Mercado 2023, *cit.*, págs. 153 e 154.

³ Cf. capítulo III do Decreto-Lei n.º 291/2007, de 21 de agosto, que estabelece o regime do sistema do seguro obrigatório de responsabilidade civil automóvel.

⁴ Cf. Relatório de Regulação e Supervisão da Conduta de Mercado 2023, *cit.*, págs. 105 a 107.

10. A opção pela forma desta iniciativa regulatória visa permitir um ajustamento das práticas das empresas de seguros de forma a proporcional e ajustada ao seu modelo de negócio, a par do reforço da disciplina do mercado e a maior transparência que poderão reduzir a conflitualidade no momento da regularização do sinistro, facilitando a satisfação da prestação contratual a quem for devida.
11. Sendo um momento crucial no contacto entre o segurado ou o lesado e a empresa de seguros, os progressos que se verifiquem nos procedimentos de regularização de sinistros contribuirão para a valorização do setor segurador e do papel que desempenha como estrutura essencial a nível económico e social.
12. As presentes Recomendações dirigem-se às empresas de seguros que celebram contratos de seguro multirriscos habitação.

II. Enquadramento regulatório

13. Conforme referido no n.º 1, o artigo 1429.º do Código Civil prevê a obrigatoriedade do seguro contra o risco de incêndio do edifício em propriedade horizontal, quer quanto às frações autónomas, quer relativamente às partes comuns.
14. O contrato de seguro multirriscos habitação, para além da cobertura do risco de incêndio (obrigatória ou facultativa, consoante a natureza do edifício), inclui a cobertura facultativa de outros riscos incluídos no ramo Incêndio e elementos da natureza e no seguro de Incêndio e outros danos em coisas⁵, podendo ainda cobrir riscos acessórios incluídos noutra ramo Não Vida.
15. A estes contratos de seguro é aplicável, para além do regime comum do regime jurídico do contrato de seguro (RJCS)⁶, o regime aplicável aos seguros de danos⁷, bem como o regime

⁵ Previstos nas alíneas *b)* e *j)* do artigo 8.º do RJASR.

⁶ Aprovado pelo Decreto-Lei n.º 72/2008, de 16 de abril.

⁷ Capítulo I da Parte II.

especial do seguro de incêndio⁸, para além dos regimes especiais aplicáveis às coberturas facultativas contratadas.

16. No que se refere à cobertura obrigatória do risco de incêndio, deve também considerar-se o disposto na Norma Regulamentar n.º 16/2008-R, de 18 de dezembro, que aprova a Parte Uniforme das Condições Gerais da Apólice de Seguro Obrigatório de Incêndio, bem como as respetivas Condições Especiais Uniformes.

17. Com especial relevância para as presentes Recomendações, e ainda que se trate de regime geral, o capítulo IX da Parte I do RJCS rege a matéria do sinistro, sendo de destacar as seguintes regras:

- a) O sinistro corresponde à verificação, total ou parcial, do evento que desencadeia o acionamento da cobertura do risco prevista no contrato⁹;
- b) A verificação do sinistro deve ser comunicada ao segurador pelo tomador do seguro, pelo segurado ou pelo beneficiário, no prazo fixado no contrato ou, na falta deste, nos oito dias imediatos àquele em que tenha conhecimento, devendo ser explicitadas as circunstâncias, as eventuais causas da sua ocorrência e respetivas consequências¹⁰;
- c) O segurador obriga-se a satisfazer a prestação contratual a quem for devida, após a confirmação da ocorrência do sinistro e das suas causas, circunstâncias e consequências¹¹;
- d) A obrigação do segurador vence-se decorridos 30 dias sobre o apuramento dos factos a que se refere a alínea anterior¹².

18. No domínio da norma regulamentar relativa à conduta de mercado e tratamento de reclamações pela ASF¹³, a matéria da gestão de sinistros consta: (i) do conteúdo mínimo da política de tratamento dos clientes¹⁴, (ii) do âmbito das avaliações periódicas da qualidade,

⁸ Artigos 149.º a 151.º.

⁹ Cf. artigo 99.º do RJCS.

¹⁰ Cf. n.ºs 1 e 2 do artigo 100.º do RJCS.

¹¹ Cf. n.º 1 do artigo 102.º do RJCS.

¹² Cf. artigo 104.º do RJCS.

¹³ Cf. [ASF - Biblioteca - Norma n.º 7/2022 -R, de 7 de junho : Conduta de mercado e tratamento de reclamações pela Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões / Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões. Conselho de Administração](#).

¹⁴ Cf. alínea f) do artigo 5.º.

adequação e eficácia das políticas, procedimentos e controlos relacionados com a conduta de mercado realizadas pela função de auditoria interna¹⁵, e (iii) do relatório para efeitos de supervisão comportamental.

19. Por último, ainda em matéria de regularização de sinistros cabe referir que, nos termos do regime jurídico aplicável às práticas comerciais desleais das empresas nas relações com os consumidores¹⁶, constitui prática comercial desleal: “[o]brigar o consumidor, que pretenda solicitar indemnização ao abrigo de uma apólice de seguro, a apresentar documentos que, de acordo com os critérios de razoabilidade, não possam ser considerados relevantes para estabelecer a validade do pedido, ou deixar sistematicamente sem resposta a correspondência pertinente, com o objectivo de dissuadir o consumidor do exercício dos seus direitos contratuais;”.

III. Recomendações

20. Tendo em consideração o acima exposto, entende a Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões (ASF), nos termos da alínea *b*) do n.º 3 do artigo 16.º dos seus Estatutos, aprovados pelo Decreto-Lei n.º 1/2015, de 6 de janeiro, emitir as seguintes recomendações:

Governança associada aos procedimentos de regularização de sinistros

- 20.1 As empresas de seguros devem adotar os procedimentos adequados a garantir, de forma célere e diligente, a assunção da sua responsabilidade e o pagamento das indemnizações devidas em caso de sinistro no âmbito de um contrato de seguro multirriscos habitação.
- 20.2 Os procedimentos a adotar pela empresa de seguros devem constar de um manual interno de regularização de sinistros, cuja implementação e atualização é assegurada por pessoal com adequada qualificação técnica.

¹⁵ Cf. alínea *c*) do n.º 3 do artigo 22.º.

¹⁶ Cf. alínea *d*) do artigo 12.º do Decreto-Lei n.º 57/2008, de 26 de março.

- 20.3 A empresa de seguros deve realizar periodicamente, no mínimo de dois em dois anos, auditorias internas que permitam avaliar a qualidade nas diversas fases do procedimento de regularização dos sinistros abrangidos por estas Recomendações, com especial incidência naqueles cuja responsabilidade foi, ainda que parcialmente, declinada.

Informação sobre os procedimentos e prazos de regularização de sinistros

- 20.4 Antes de se vincular a um contrato de seguro de seguro multirriscos habitação, as empresas de seguros devem prestar ao tomador do seguro ou ao segurado informação relevante relativamente aos procedimentos que adota em caso de sinistro.
- 20.5 No âmbito da informação relevante a prestar nos termos do ponto anterior deve incluir-se a disponibilização ao tomador do seguro ou ao segurado de informação quanto aos prazos médios de regularização de sinistros que a empresa de seguros pratica, tendo em conta a tipologia dos sinistros a regularizar, de acordo com o modelo constante do anexo I.
- 20.6 A informação relativa aos tempos médios de regularização de sinistros deve ser atualizada anualmente, até final do mês de janeiro, com referência trimestral ao ano precedente.
- 20.7 A informação prevista nos pontos anteriores deve também estar disponível para consulta pelo público, designadamente no sítio da empresa de seguros na Internet, no separador Informações relevantes para o cliente, previsto no artigo 32.º da Norma Regulamentar n.º 7/2022-R, de 7 de junho.
- 20.8 A empresa de seguros deve informar o tomador do seguro, o segurado ou o lesado, por meio de que fique registo escrito, logo que considere que o sinistro vai ser regularizado nos prazos previstos no ponto 20.12 e os respetivos fundamentos.
- 20.9 A comunicação a que se refere a alínea *b)* do ponto 20.11 deve ser feita por escrito, em papel ou noutro suporte duradouro, e caso a empresa de seguro não assuma,

parcial ou totalmente, a responsabilidade pelo sinistro, deve fundamentar a decisão e indicar os meios de reação a essa decisão.

- 20.10 Sem prejuízo do disposto nos números anteriores, a empresa de seguros deve proporcionar ao tomador do seguro, ao segurado e ao lesado, informação regular sobre o processo de regularização do sinistro em curso.

Prazos máximos de regularização dos sinistros

- 20.11 Sempre que lhe seja comunicada pelo tomador do seguro, pelo segurado ou pelo lesado a ocorrência de um sinistro coberto por um contrato de seguro multirriscos habitação, a empresa de seguros deve, a contar da receção da participação de sinistro:

- a)* Proceder ao primeiro contacto com o segurado ou com o lesado no prazo máximo de quatro dias úteis, marcando as peritagens que devam ter lugar ou dando informação sobre outra sequência do processo de regularização do sinistro;
- b)* Comunicar a assunção da responsabilidade pelo sinistro e o montante dos danos reconhecidos ou a não assunção da responsabilidade pelo sinistro, no prazo máximo de:
 - i)* 25 dias úteis após a receção da participação do sinistro, se o mesmo se refere à cobertura de edifício;
 - ii)* 40 dias úteis após a receção da participação do sinistro, se o mesmo se refere à cobertura de recheio;
 - iii)* 40 dias úteis após a participação do sinistro, se o mesmo se refere a ambas as coberturas.

- 20.12 Os prazos máximos previstos na alínea *b)* do ponto anterior podem aumentar até ao dobro:

- a) Na situação de regularização pela empresa de seguros de um número de sinistros excecionalmente elevado em simultâneo face ao número médio de sinistros que usualmente regulariza;
 - b) Quando esteja em causa um sinistro em que seja acionado um seguro multirriscos habitação de condomínio;
 - c) Quando esteja em causa um sinistro em que seja acionada a cobertura de incêndio ou a cobertura de fenómenos sísmicos.
- 20.13 Os prazos previstos nos pontos anteriores podem ser suspensos nas situações em que a empresa de seguros se encontre a realizar uma investigação por suspeita fundamentada de fraude.
- 20.14 O prazo previsto na alínea a) do ponto 20.11 pode ser suspenso enquanto o segurador não consiga comprovadamente proceder ao contacto com o segurado ou com o lesado, utilizando todos os meios de comunicação ao seu dispor.

IV. Monitorização do cumprimento

21. No prazo de dois meses a contar da emissão das presentes Recomendações, as empresas de seguros destinatárias devem informar a ASF sobre se dão ou tencionam dar-lhes cumprimento, nos termos do quadro constante do anexo II, através da utilização do Portal ASF residente em www.asf.com.pt.
22. Só são consideradas cumpridas integralmente as presentes Recomendações quando as empresas de seguros assegurem o cumprimento de todas as Recomendações e dos tempos máximos em todas as metas temporais recomendadas.
23. No caso de as empresas de seguros destinatárias das presentes Recomendações não darem e não tencionarem dar-lhes cumprimento, devem incluir informação fundamentada quanto às razões da sua decisão.
24. As empresas de seguros podem atualizar a informação prestada nos termos do ponto 21 caso venham a dar cumprimento parcial ou integral às presentes Recomendações.

25. As empresas de seguros que informem a ASF nos termos do ponto 21 e do ponto anterior que dão cumprimento integral às presentes Recomendações, devem informar se autorizam a divulgação da sua decisão.
26. As empresas de seguros que autorizem a divulgação da decisão nos termos do ponto anterior passam a constar em lista divulgada pela ASF no seu sítio na Internet.
27. Independentemente da decisão quanto ao respetivo acolhimento, as empresas de seguros destinatárias das presentes Recomendações devem informar a ASF quanto aos prazos médios de regularização de sinistros que praticam, tendo em conta a tipologia dos sinistros a regularizar, de acordo com o modelo constante do anexo I, através da utilização do Portal ASF residente em www.asf.com.pt.
28. A ASF publicará um relatório sobre a informação reportada nos termos do ponto anterior.
29. A informação prevista no ponto 27 é devida até ao final do mês de janeiro e com referência ao ano precedente, a partir de 2026.

Em 8 de abril de 2025. — O CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO: *Margarida Corrêa de Aguiar*, presidente — *Manuel Caldeira Cabral*, vogal.

Anexo I

(a que se referem os pontos 20.5 e 27. das Recomendações n.º 2/2025, de 8 de abril)

Tempos médios de regularização dos sinistros em contrato de seguro multirriscos habitação

Denominação da empresa de seguros:				
Código LEI:				
Cobertura de edifício				
N.º total de sinistros	N.º de sinistros que se enquadram na alínea <i>a)</i> do ponto 20.12	N.º de sinistros que se enquadram na alínea <i>b)</i> do ponto 20.12	N.º de sinistros que se enquadram na alínea <i>c)</i> do ponto 20.12	
Prazos	Tempo médio em dias úteis – dos sinistros que se enquadram no ponto 20.11			
Primeiro contacto com o segurado ou com o lesado	1.º trimestre	2.º trimestre	3.º trimestre	4.º trimestre
Comunicação da assunção, ou a não assunção, da responsabilidade pelo sinistro e o montante dos danos reconhecidos	1.º trimestre	2.º trimestre	3.º trimestre	4.º trimestre
Prazos	Tempo médio em dias úteis – da totalidade dos sinistros			
Primeiro contacto com o segurado ou com o lesado	1.º trimestre	2.º trimestre	3.º trimestre	4.º trimestre
Comunicação da assunção, ou a não assunção, da responsabilidade pelo sinistro e o montante	1.º trimestre	2.º trimestre	3.º trimestre	4.º trimestre

dos danos reconhecidos					
Cobertura de recheio					
N.º total de sinistros	N.º de sinistros que se enquadram na alínea <i>a)</i> do ponto 20.12	N.º de sinistros que se enquadram na alínea <i>b)</i> do ponto 20.12	N.º de sinistros que se enquadram na alínea <i>c)</i> do ponto 20.12		
Prazos	Tempo médio em dias úteis – dos sinistros que se enquadram no ponto 20.11				
Primeiro contacto com o segurado ou com o lesado	1.º trimestre	2.º trimestre	3.º trimestre	4.º trimestre	
Comunicação da assunção, ou a não assunção, da responsabilidade pelo sinistro e o montante dos danos reconhecidos	1.º trimestre	2.º trimestre	3.º trimestre	4.º trimestre	
Prazos	Tempo médio em dias úteis – da totalidade dos sinistros				
Primeiro contacto com o segurado ou com o lesado	1.º trimestre	2.º trimestre	3.º trimestre	4.º trimestre	
Comunicação da assunção, ou a não assunção, da responsabilidade pelo sinistro e o montante dos danos reconhecidos	1.º trimestre	2.º trimestre	3.º trimestre	4.º trimestre	
Cobertura de edifício e de recheio					
N.º total de sinistros	N.º de sinistros que se enquadram na	N.º de sinistros que se enquadram na	N.º de sinistros que se enquadram na		

	alínea <i>a)</i> do ponto 20.12	alínea <i>b)</i> do ponto 20.12	alínea <i>c)</i> do ponto 20.12	
Prazos	Tempo médio em dias úteis – dos sinistros que se enquadram no ponto 20.11			
Primeiro contacto com o segurado ou com o lesado	1.º trimestre	2.º trimestre	3.º trimestre	4.º trimestre
Comunicação da assunção, ou a não assunção, da responsabilidade pelo sinistro e o montante dos danos reconhecidos	1.º trimestre	2.º trimestre	3.º trimestre	4.º trimestre
Prazos	Tempo médio em dias úteis – da totalidade dos sinistros			
Primeiro contacto com o segurado ou com o lesado	1.º trimestre	2.º trimestre	3.º trimestre	4.º trimestre
Comunicação da assunção, ou a não assunção, da responsabilidade pelo sinistro e o montante dos danos reconhecidos	1.º trimestre	2.º trimestre	3.º trimestre	4.º trimestre

Instruções de preenchimento:

- Os valores a introduzir nas células correspondentes ao “Tempo médio em dias úteis – do conjunto de sinistros que se enquadram no ponto 20.11” devem ser expressos com uma casa decimal, devendo ser considerada para o seu cálculo o número de sinistros indicados nestas circunstâncias, cuja participação foi recebida no ano precedente.

2. Os valores a introduzir nas células correspondentes ao “Tempo médio em dias úteis – da totalidade de sinistros” devem ser expressos com uma casa decimal, devendo ser considerada para o seu cálculo a totalidade dos sinistros cuja participação foi recebida no ano precedente.
3. Todos os prazos devem contar-se a partir da receção da participação de sinistro efetuada pelo tomador do seguro, pelo segurado ou pelo lesado da ocorrência de um sinistro ocorrido ao abrigo de um contrato de seguro multirriscos habitação.

Anexo II

(a que se refere o ponto 21 das Recomendações n.º 2/2025, de 8 de abril)

Denominação da empresa de seguros:			
Código LEI:			
Ponto da recomendação	Cumpre ou tenciona cumprir S/N	Caso tencione cumprir, indicação do prazo para o efeito	Breve descrição da forma de implementação da recomendação/Razão para o não cumprimento
[...]			