



**Innovarisk**  
UNDERWRITING

# SEGURO DE RESPONSABILIDADE CIVIL PARA TECNOLOGIAS DE INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

Resolução de litígios para empresas de TI

**Sabia que 70% dos sinistros que gerimos decorrem de litígios relacionados com cláusulas contratuais?**

O nosso objetivo é protegê-lo a si e ao seu negócio.

Nesta brochura encontra exemplos de sinistros que irão ajudá-lo a compreender alguns dos riscos relacionados com contratos e a conhecer a nossa oferta de valor.

## **LITÍGIOS CONTRATUAIS: UM RISCO MUITO SIGNIFICATIVO PARA AS EMPRESAS DE TI**

Não existe nada mais frustrante e preocupante do que um cliente se recusar a pagar os produtos ou serviços que lhe foram fornecidos. A nossa ajuda é frequentemente solicitada pelas empresas de TI que seguramos e que se encontram nesta situação. Na realidade, este é um risco que, com o seguro adequado, pode perfeitamente ser transferido para uma apólice de seguro e, no nosso caso, procuramos resolver essas questões rapidamente - por exemplo, ao efetuar o pagamento de faturas pendentes em determinadas circunstâncias, acreditando que, ao fazê-lo, se evitará um sinistro mais dispendioso.

Os litígios contratuais são demorados, de resolução dispendiosa e constituem frequentemente uma fonte de publicidade negativa. Requerem um investimento considerável em termos de tempo dos envolvidos, incluindo o depoimento de testemunhas, reconhecimento e resposta a processos complexos de irregularidades, e diversas presenças em tribunal para testemunhar. Chegar a um rápido e pragmático acordo de indemnização é essencial para evitar estas graves perturbações ao seu negócio.

## **A que deve então estar atento aquando da celebração de um contrato?**

Da nossa experiência, a maioria dos projetos não tem sucesso pelos seguintes motivos:

- Contratos com redação fraca e ambíguos
- Documentos de especificações inadequados;
- Processos de controlo de alterações mal definidos
- Criação de expectativas excessivas, ou representação negligente, dos serviços das empresas de TI.

## **De que forma os litígios contratuais podem afetar o seu negócio?**

- Prejuízos financeiros que conduzem a dificuldades de tesouraria e a problemas com planos de investimento.
- Tempo desperdiçado, frustração e desvio do seu negócio principal.
- Redução da motivação na empresa e, por vezes, perda de colaboradores (pois certos colaboradores podem abandonar a empresa por motivos reputacionais).
- Danos na reputação e na posição competitiva – clientes e parceiros de negócio podem levantar questões e tirar conclusões prematuras.

## EXEMPLOS DE SINISTROS

### EMPRESA DE SOFTWARE VS A INSTITUIÇÃO FINANCEIRA

#### A reclamação

O nosso segurado celebrou um contrato de consultoria e fornecimento de software padrão com uma instituição financeira. Uma vez concluída a instalação do software dentro do prazo acordado no contrato, sucedeu-se um período de formação e reengenharia dos processos operativos do cliente, sem que este procedesse entretanto ao pagamento dos honorários em dívida. Dois meses após a implementação, o cliente confirmou que não iria pagar as faturas relativas às taxas de licença do software, nem aos honorários da formação e consultoria ou implementação, alegando que a aplicação não era adequada ao fim pretendido. O cliente recusou devolver o software e ameaçou processar se o nosso segurado exercesse pressão para obter o pagamento dos montantes em dívida.

#### A gestão do sinistro

A nossa equipa de gestão de sinistros para o setor das TI foi da opinião que este caso era sólido e defensável, e assumiu o papel principal nas demoradas negociações, apoiando o nosso segurado na interposição de um processo jurídico para reclamar o pagamento de 600 mil Euros por taxas e honorários devidos. O cliente contra-argumentou, alegando ter existido violação do contrato e representação negligente pelo segurado. Exigiu o pagamento de uma compensação por danos no valor de 2 milhões de Euros, que representaria os custos de um software de substituição e o tempo de gestão desperdiçado.

#### O resultado

A nossa equipa de gestão de sinistros conduziu as negociações que levaram a um acordo de indemnização, em que a instituição financeira aceitou pagar a maioria dos custos relativos a consultoria, formação e implementação do sistema (500 mil Euros), mas não as taxas de licença. Esta abordagem negocial limitou os custos de defesa do sinistro a apenas 100 mil Euros (suportados pela nossa apólice), quando os custos normais de um litígio de TI semelhante a este ultrapassam frequentemente os 500 mil Euros.



## **SISTEMA DE HIPOTECAS EXTERNALIZADO**

### **A reclamação**

O cliente final contratou os serviços de um fornecedor global de soluções de TI que, por sua vez, contratou com o nosso segurado o desenvolvimento de um novo sistema de gestão de hipotecas personalizado. Tornou-se aparente para o nosso segurado que os requisitos definidos pelo cliente, e aceites por todas as partes, não iriam proporcionar o sistema desejado. Apesar de inúmeras alterações às especificações iniciais, de modificações e de vários adiamentos da data de implementação, nunca chegou a ser entregue um sistema funcional final. O Administrador do cliente final abandonou a empresa abruptamente, o que levou à entrada de um novo Administrador e ao consequente pedido de cancelamento do contrato por este. O cliente reclamou o pagamento de 18 milhões de Euros em custos e indemnizações relacionadas com este novo sistema.

### **A gestão do sinistro**

Passados dois meses do envio da carta de reclamação inicial, avaliámos os prejuízos e definimos como um valor provável para um acordo de indemnização com o cliente o montante de 3 milhões de Euros (menos 15 milhões de Euros do que o reclamado inicialmente!). Numa abordagem

que se revelou como a tática perfeita, o nosso gestor de sinistros reuniu-se com os advogados da instituição financeira para explicar os nossos pontos de vista e procurar gerir as expectativas dos mesmos relativamente ao valor real do sinistro. Sugerimos aos advogados que, se estes pretendessem ter debates profícuos conducentes a um acordo de indemnização em torno da marca dos 3 milhões de Euros, então estaríamos disponíveis para fazer a mediação do sinistro, evitando com isso que cada parte incorresse em custos estimados com a litigância do processo no valor de 2,2 Milhões de Euros.

### **O resultado**

A nossa tática resultou e, num período de tempo muito reduzido após a reunião inicial com os advogados do cliente, o sinistro foi fechado com sucesso por 3 milhões de Euros. Uma tática destas não é uma estratégia com que todos os advogados se sentiriam confortáveis. Contudo: (a) não ser proactivo e procurar manter as expectativas dos reclamantes baixas, (b) não avaliar o valor real de um sinistro complexo do setor das TI e (c) não conseguir apresentar argumentos ao reclamante de forma cordial e evitando o confronto, resulta em que a resolução deste tipo de sinistros tenha custos mais elevados e seja mais demorada do que deveria ser. Os que beneficiaram do nosso serviço de gestão de sinistros compreendem verdadeiramente as vantagens que trazemos ao seu negócio.



## **O BANCO DEFICITÁRIO E A RECLAMAÇÃO RELATIVA AO SISTEMA DE GESTÃO DE HIPOTECAS**

### **A reclamação**

O nosso segurado concebeu e desenvolveu um software personalizado de gestão de hipotecas no valor total de 7 milhões de Euros para um conceituado Banco. Este contrato era parte integrante de um programa global de prestação e contratação de serviços de TI do Banco, no valor de 45 milhões de Euros. No decurso do projeto, o Banco registou o seu pior ano financeiro de sempre e decidiu suspender todos os seus projetos de TI, incluindo o do nosso segurado. Para reforçar a sua decisão, o Banco alegou que o nosso segurado não tinha cumprido determinadas especificações relativas à funcionalidade do sistema. O Banco avançou com uma notificação arbitral com vista a obter o reembolso dos 6 milhões de Euros já liquidados.



### **A gestão do sinistro**

A estimativa de custos com a arbitragem totalizava 1,5 milhões de Euros para cada parte. Se a decisão arbitral fosse desfavorável ao nosso segurado, os custos e prejuízos a suportar totalizariam aproximadamente os 7 milhões de Euros. A nossa equipa de gestão de sinistros especializada no setor das TI conduziu proactivamente uma defesa sólida, com várias rondas de negociação com o cliente, e encetou um processo de mediação.

### **O resultado**

As negociações intensivas resultaram num acordo de indemnização muito positivo para o nosso segurado, com um pagamento final ao Banco de 750.000 Euros, tendo o Banco inclusivamente acordado suportar o pagamento das suas próprias custas judiciais como parte do acordo de indemnização.

## A INNOVARISK TAMBÉM SUBSCREVE

- Responsabilidade Civil Diretores e Administradores (Directors & Officers)
- Riscos Cibernéticos
- Patrimoniais para Empresas.

### PARA MAIS INFORMAÇÕES

Este é apenas um resumo breve não-exaustivo. Para mais informações, por favor contacte o seu corretor ou a Innovarisk para mais detalhes ou obter uma cotação, ou visite o website <https://innovarisk.pt>.

**Innovarisk**  
U N D E R W R I T I N G

**Representante do Grupo Hiscox em Portugal e Coverholder Lloyd's  
Innovarisk Lda** – Av. Duque de Loulé, 106 - 7º e 8º, 1050-093 Lisboa  
**T** +351 215 918 370 **E** geral@innovarisk.pt **https://innovarisk.pt**  
NIF 510624138

A Innovarisk Lda., está inscrita na ASF como Agente de Seguros, Ramo Não Vida através do N.º 413390115, de 19/06/2013, dados passíveis de confirmar em <http://www.asf.com.pt>. A Innovarisk encontra-se devidamente autorizada a efetuar contratos de Seguros em nome do Segurador, procedendo à cobrança de prémios para posteriormente entregar à companhia.