

ÁREA	RECOMENDAÇÃO	ACOLHIMENTO
SINISTROS	<p>1 - Atrasos na regularização dos sinistros Recomenda-se à Seguradora que sejam estabelecidos procedimentos internos que assegurem, sobretudo nos casos em que o processo de regularização se encontra incontestavelmente excedido, o contacto efetivo com os Reclamantes (clientes/ terceiros lesados), nos 3 dias úteis após o contacto destes, preferencialmente pelo próprio gestor do processo, com prestação da informação adequada, objetiva e pertinente, de modo a que (i) seja perceptível o estado do processo e (ii) seja possível prever data para a sua conclusão. Simultaneamente, deverá ser melhorado o controlo dos prazos praticados pelos prestadores externos, nomeadamente, peritos e médicos, de modo a contribuir para a atempada regularização dos sinistros.</p>	<p>Automóvel A Ageas cumpre os prazos de regularização de sinistros automóveis previstos no Decreto-Lei n.º 291/2007, de 21 de agosto. Por outro lado, sempre que existe a necessidade de suspender os prazos legais é enviada carta – dentro do prazo previsto naquele diploma legal – a informar da impossibilidade de definição de uma posição bem como as razões para tal. Complementarmente, e apesar da obrigatoriedade no cumprimento dos prazos legais, a Ageas está a desenvolver e a melhorar meios para comunicar mais rapidamente com os clientes, seja por via da automatização de processos - o que permite a gestão com maior agilidade na regularização e consequentemente maior disponibilidade na interação com os clientes – seja através da dinamização do Contact Center.</p> <p>Prestadores O controlo dos prestadores, nomeadamente no que diz respeito aos prazos legais, é uma prática corrente da área de gestão de prestadores.</p>
SINISTROS	<p>2 - Explicação detalhada das verbas incluídas nos valores pagos a título de indemnização, sobretudo no seguro automóvel e multiriscos habitação Quando o recibo de indemnização a liquidar se traduza num valor global, apurado com referência a diversos itens ou verbas reclamadas, recomenda-se à Seguradora. que os recibos de indemnização sejam acompanhados de comunicação na qual seja detalhadamente explicado ao destinatário o teor do recibo remetido, aqui se incluindo,</p>	<p>MRH Na sequência da recomendação em questão, foram dadas instruções aos gestores de sinistros para que seja enviada aos clientes carta explicativa sempre que a indemnização processada é diferente da reclamada, de acordo com os itens recomendados.</p> <p>Automóvel A área de Comunicação da Ageas procedeu à revisão das comunicações a enviar aos clientes, tornando-as mais simples e claras.</p>

	<p>(i) a discriminação das verbas consideradas; (ii) o valor pelo qual foram consideradas;</p> <p>(iii) a forma de cálculo utilizada para apuramento do valor final; (iii) eventualmente a aplicação de rateio em caso de subseguro ou (iv) de percentagem de desvalorização ao valor dos bens em novo.</p> <p>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.</p>	<p>Transversal</p> <p>O formato das comunicações a remeter aos clientes foi revisto, sendo que as correspondentes alterações já se encontram em fase de total implementação.</p>
SINISTROS	<p>3 - Desvalorização por danos pré-existentes ou por estarem em causa equipamentos/ bens usados</p> <p>Recomenda-se à Seguradora que seja facultada uma explicação objetiva ao Cliente/ Lesado para a desvalorização que é aplicada, 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.</p>	<p>MRH</p> <p>Na sequência da recomendação em questão, foram dadas instruções aos gestores de sinistros para que seja enviada aos clientes carta explicativa sempre que ocorram tais situações.</p> <p>Automóvel</p> <p>Sempre que é aplicada uma desvalorização devido a um dano pré-existente, o perito indica o motivo em questão, sendo prática comum da Ageas informar o cliente nesse sentido.</p>
SINISTROS	<p>4 Seguro Automóvel – Cálculo do valor venal do veículo:</p> <p>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 a existência no mercado de veículo automóvel com idênticas características às do veículo sinistrado e que permita ao lesado uma utilização similar.</p>	<p>Automóvel</p> <p>Nas cartas referentes a situações de Perda Total enviadas ao cliente, é legalmente obrigatório indicar sempre o valor venal da viatura (sempre que se trate de Responsabilidade Civil e não relação contratual onde está em causa o valor do capital seguro) que corresponde exatamente ao valor de mercado da viatura à data do sinistro e aferido exatamente com base nas características da viatura em questão.</p>
SINISTROS	<p>5 Prova de lucros cessantes/ perda de rendimentos</p> <p>Recomenda-se à Seguradora, face ao Acórdão do Tribunal Constitucional n.º</p>	<p>Automóvel</p> <p>O teor do Acórdão em questão é do conhecimento da Ageas, pelo que nesse sentido são sempre solicitados ao cliente os seguintes</p>

	<p>383/2012 proferido no Processo n.º 437/10, que, também em sede de regularização do sinistro (e não apenas em sede judicial), sejam aceites outros meios de prova quanto à existência do dano, independentemente dos valores declarados fiscalmente.</p> <p>Tal, sempre sem prejuízo de a Seguradora poder exigir os elementos probatórios adicionais (nomeadamente, documentos) que considere relevantes e dos quais resulte que os valores em causa serão efetivamente integráveis na categoria de lucros cessantes.</p>	<p>elementos: comprovativo de rendimento; os três últimos recibos de vencimento anteriores à data do sinistro; Declaração de IRS.</p> <p>Por outro lado, na falta de comprovativo de rendimentos, a Ageas toma em consideração o Rendimento Mínimo Garantido.</p>
<p>SUBSCRIÇÃO</p>	<p>6 - Definição de “escalamento” para efeitos de enquadramento de determinado sinistro na cobertura de furto ou roubo</p> <p>Pretendendo a Seguradora, para efeitos de enquadramento de sinistro na cobertura furto ou roubo, que a (i) definição de “escalamento” seja a definição usualmente utilizada e que decorre também do Código Penal (introdução por local não destinado normalmente à entrada) e que (ii) seja necessária a prova do modo pelo qual o furto ocorreu, deverá fazer refletir esta definição e a necessidade de prova nas condições gerais aplicáveis a cada contrato de seguro celebrado.</p>	<p>O clausulado do Produto “Casa Segura” já se encontra em conformidade com a recomendação do Provedor, não existindo necessidade de efetuar qualquer alteração.</p>