

ÁREA	RECOMENDAÇÃO	ACOLHIMENTO
SINISTROS	<p>1 – Prazos legais de resposta às reclamações dirigidas à Provedoria do Cliente</p> <p>Recomenda-se à Seguradora que passe a ter em atenção que as reclamações dirigidas à Provedoria do Cliente têm prazos legais de resposta e que por isso mesmo deverá implementar os circuitos/processos necessários ao cumprimento dos referidos prazos.</p>	<p>Recomendação Acolhida</p> <p>Apesar de ser prática comum, no âmbito da regularização de sinistros, dar prioridade a respostas a reclamações providas do Provedor do Cliente, será feito um reforço dessa prioridade junto das diversas equipas que respondem e reanalisam.</p>
SINISTROS	<p>2 – Evitar peritagens desnecessárias</p> <p>Nas situações que, logo na participação, é evidente que o sinistro será declinado, a Seguradora deverá evitar agendar peritagens ou solicitar atos subsequentes aos seus Clientes, pois não só lhes cria falsas expectativas como os obriga a perder tempo e dinheiro. Com efeito, nada impede a Seguradora de requisitar peritagens ulteriores e caso existam dúvidas subsequentes ao momento da participação.</p>	<p>Recomendação Acolhida</p> <p>Multirriscos Na sequência da recomendação em questão, foram dadas instruções aos gestores de sinistros para entrar em contato telefónico com os Clientes, de forma a que o Cliente fique esclarecido quanto ao não enquadramento, evitando desta forma diligências adicionais.</p> <p>Automóvel Será reforçada esta orientação junto das diferentes equipas. No entanto, é prática das mesmas analisarem a necessidade ou não da marcação da peritagem até para dar cumprimento ao número 1, alínea a) do Decreto-lei 291/2007</p>
SINISTROS	<p>3 – Esclarecimentos acerca da “privação de uso do veículo”</p> <p>Se a indemnização por privação de uso for aplicável apenas aos dias necessários à efetiva reparação do veículo, tal facto deve constar expressamente nas condições contratuais. Com efeito, da forma como estão atualmente redigidas as condições, transmite-se a ideia que na privação de uso tem que se considerar todo o tempo que o veículo está efetivamente imobilizado para reparação.</p>	<p>Recomendação Acolhida</p> <p>De acordo com as Condições Gerais da Apólice de Seguro automóvel: Os dias de reparação são determinados pela oficina e pelo Perito e constam no relatório de peritagem.</p> <p>Assumindo-se que poderá ser introduzida uma redação mais clara do teor desta cláusula, a área de sinistros irá, junto área responsável pela redação das Condições Gerais, procurar a simplificação do texto, aquando da próxima revisão do teor das referidas.</p>

<p>SINISTROS</p>	<p>4 – Disponibilização informação constante do Relatório de Peritagem</p> <p>Recomenda-se à Seguradora que por uma questão de transparência e boa-fé, sempre que os Relatórios de Peritagem são solicitados pelos clientes e a Seguradora entende que não os deve disponibilizar, deverá fornecer aos clientes a informação mínima que permita perceber a razoabilidade da sua decisão e os factos que para ela contribuíram.</p>	<p>Recomendação Acolhida</p> <p>Multirriscos Na sequência da recomendação em questão, informamos que é prática da gestão de sinistro elaborar um resumo do sinistro com uma breve reportagem fotográfica, estando desta forma garantido o acesso à informação.</p> <p>Automóvel Atualmente, caso o cliente solicite copia do relatório de peritagem o mesmo é enviado. (versão simplificada) por outro lado é uma obrigação legal a companhia disponibilizar os relatórios após a peritagem.</p>
<p>SINISTROS</p>	<p>5 - Reformulação cartas “Perda Total” Recomenda-se à Seguradora que sejam reformuladas as “cartas de perda total de veículo”, sendo dada uma redação objetiva e não suscetível de poder voltar a gerar dúvidas se o montante do salvado acresce ou se, pelo contrário, já se inclui no valor da indemnização apurada.</p>	<p>Recomendação Acolhida</p> <p>Automóvel De acordo com internamente preconizado, foram realizadas as devidas alterações em termos de conteúdos as cartas. A aguardar desenvolvimento e adequação para substituição das atuais.</p>