

Ageas Portugal – Companhia de Seguros, SA

ÁREA	RECOMENDAÇÃO	ACOLHIMENTO
SINISTROS	1. Recomenda-se à seguradora que sempre que, e ainda que a pretexto de prestar um serviço de maior qualidade aos seus Clientes, pretenda acionar a cobertura de danos próprios não deixe de solicitar a devida autorização ao seu Cliente explicando-lhe as consequências de tal opção.	Recomendação Acolhida Como regra, sempre que exista uma participação de sinistro e caso o cliente tenha danos próprios garantidos na apólice, o cliente é questionado (caso não seja referenciado na participação) se pretende o acionamento dos danos próprios.
SINISTROS	2. Recomenda-se à seguradora que tendo em conta que existem circunstâncias nas quais a seguradora pode recusar a mediação integral do CIMPAS, e caso pretenda continuar a mencionar esta entidade nas suas comunicações como alternativa de resolução de conflitos, reformule com urgência, o texto utilizado. Isto para que possa ser clara a perceção dos seus Clientes que a aceitação do CIMPAS, ainda que sugerida, não é obrigatória.	Recomendação Acolhida As áreas envolvidas encontram-se já em diligências para alteração das comunicações a enviar aos Clientes.
SINISTROS	3. Recomenda-se à seguradora que sempre que existem reclamações relativas a Prestadores de Serviços contratados pela seguradora lhes sejam solicitados, sempre, os comentários escritos, e relativos às referidas reclamações. A seguradora tem a obrigação, até em função da Boa-fé que preside à sua relação com os seus Clientes, de explicar devidamente as suas conclusões e não apresentar conclusões sem qualquer base técnica como entendemos ter acontecido no caso em apreço.	Recomendação Acolhida Procedimento já em curso: as interações, nomeadamente pedidos/envios/ de documentação de suporte ou esclarecimentos são suportadas com emails ou aditamentos aos RP contendo as competentes fundamentações técnicas. A par das fundamentações técnicas, as áreas de sinistros têm vindo a implementar o projeto “Falar Claro” no sentido de, de forma clara e acessível se comunique com o Cliente e se forneça informação útil e utilizável.

ÁREA	RECOMENDAÇÃO	ACOLHIMENTO
SINISTROS	4. Recomenda-se à seguradora que, e sempre que possível, quando os processos se encontram em fase de instrução forneça aos Interessados informação objetiva e clara que permita perceber o que já foi feito, o que está em curso e, acima de tudo o que falta fazer. Limitar-se a informar um Interessado que um processo se encontra em instrução e nada mais referir parece-nos totalmente desprovido de conteúdo e nada esclarecedor para quem quer que seja.	Recomendação Acolhida Procedimento já em curso. As áreas de sinistros fundamentam objetivamente os motivos pelos quais ainda não estão em condições de assumir ou declinar o sinistro. As novas comunicações do projeto “Falar Claro” primam pela utilização de linguagem clara e acessível. Porém, será reforçada esta necessidade junto dos gestores de sinistros.
SINISTROS	5. Recomenda-se à seguradora que sempre que lhe é participado um sinistro tenha o cuidado de não iniciar o respetivo processo de regularização sem confirmar previamente se o mesmo tem, ou não, enquadramento nas coberturas da apólice. Isto porque obviamente que, para qualquer Cliente, é inexplicável que se peçam orçamentos e relatórios para mais tarde se concluir que um sinistro não está coberto e quando existiam, desde o início, todos os elementos necessários para se concluir pela falta de cobertura.	Recomendação Acolhida É uma recomendação que o Segurador já cumpre e irá reforçar, junto da equipa de abertura de processos e da gestão de sinistros. Assim, nas situações em que claramente não existe enquadramento do sinistro nas garantias da apólice, regra geral, não é solicitada documentação. Não obstante, em situações de dúvida sobre o enquadramento é solicitada a documentação de suporte, para que se possam tomar decisões corretas e devidamente avalizadas.
SINISTROS	6. Recomenda-se à seguradora que instrua os seus Comunicadores para a necessidade de informar os Clientes, de forma clara objetiva e inequívoca, que todos os custos associados às Pesquisas de Avarias, só são suportados pela seguradora (e até ao limite do capital da cobertura) caso se conclua que na origem dos danos está alguma causa enquadrável na cobertura de Danos por Água e que os custos da Pesquisa de Avarias só são assumidos pela seguradora se esta aceitar a regularização do sinistro ao abrigo da cobertura de “Danos por Água”.	Recomendação Acolhida Na área de sinistros os gestores, os gabinetes de peritagem e os reparadores explicam como e quando funciona a cobertura de pesquisa de avarias. Contudo, foi já reforçado juntos dos Callcenter a necessidade de se transmitirem aos Clientes esta informação. O parceiro Ageas Repara tem um serviço de Leak Detection que visa precisamente detetar as fugas e proceder à sua contenção e explicam como funciona a cobertura de pesquisa de avarias.

ÁREA	RECOMENDAÇÃO	ACOLHIMENTO
DISTRIBUIÇÃO	7. Recomenda-se à seguradora que reforce junto dos seus Mediadores a necessidade de todas as comunicações com Clientes relativas a anulação de apólices serem sempre, e sem exceção, efetuadas por escrito para garantir que não existem mal-entendidos ou interpretações incorretas das mensagens transmitidas.	<p>Recomendação acolhida</p> <p>A área de Distribuição já reforçou junto da respetiva rede de Agentes e Mediadores a necessidade e importância da utilização de comunicações escritas nos processos de anulação de apólice.</p>

Ageas Portugal – Companhia de Seguros de Vida, SA

ÁREA	RECOMENDAÇÃO	ACOLHIMENTO
VIDA RISCO	1. Recomenda-se à seguradora que se pretende que uma franquía temporal só possa ser contada após conclusão dos períodos de carência deve incorporar essa disposição nas condições contratuais.	<p>Recomendação Acolhida</p> <p>Vamos efetuar alterações nas condições contratuais desta cobertura, de forma que a leitura e interpretação seja perfeitamente clara em relação aos pontos que originaram as observações do Provedor.</p> <p>Essas alterações aplicar-se-ão aos novos contratos emitidos após a data de concretização das mesmas.</p>