

Ageas Portugal – Companhia de Seguros, SA

ÁREA	RECOMENDAÇÃO	ACOLHIMENTO
PRESTADORES PATRIMONIAIS	<p>1. Recomenda-se à seguradora que crie uma forma de garantir que os pedidos de esclarecimento adicionais solicitados aos seus Prestadores de Serviços sejam prestados sem atrasos evidentes e durante prazos de tempo razoáveis. E isto principalmente quando a seguradora é alertada para a existência de atrasos grandes por parte dos seus Clientes.</p>	<p>Recomendação Acolhida</p> <p>É um objetivo comum das áreas de sinistros e prestadores em reduzir o tempo de regularização dos sinistros.</p> <p>Várias medidas têm vindo a ser implementadas nesse sentido.</p> <p>É assim firme propósito da Ageas em continuar a incrementar todas as medidas necessárias para que, com a colaboração conjunta entre as áreas de sinistros e prestadores, se consiga melhorar o tempo de resposta melhorando, desta forma, a experiência Cliente.</p>
MARKETING	<p>2. Recomenda-se à seguradora que quando realiza campanhas em que existe condição de atribuição limitada por stock existente tenha o cuidado de terminar a campanha quando deixa de existir stock para distribuir e caso não esteja disposta a repô-lo;</p> <p>Naturalmente que já depois de subscritas as apólices ao abrigo da campanha é particularmente lesivo para as expectativas do Cliente uma informação de que o stock se esgotou. E isto agrava-se ainda mais pelo facto de, sendo subscritas por um ano e seguintes, as apólices só poderem vir a ser denunciadas no vencimento.</p>	<p>Recomendação Acolhida</p> <p>Esta é a prática comum na realização desta tipologia de campanha.</p> <p>Contudo, as áreas de Marketing irão proceder ao reforço desta importante mensagem.</p>

ASSISTÊNCIA AUTOMÓVEL	<p>3. Recomenda-se à seguradora que assegure que as empresas que contrata, e que estas eventualmente subcontratam, respeitam e cumprem as condições contratuais das apólices. Tendo os Clientes a possibilidade de escolher a oficina essa escolha deve ser sempre respeitada até porque, se não o for, pode dar origem a suspeições e inconvenientes vários para todas as Partes envolvidas no sinistro.</p>	<p>Recomendação Acolhida</p> <p>Na realidade esta recomendação já se encontra plenamente implementada.</p> <p>Ou seja, o Cliente ou Terceiro tem sempre a possibilidade de escolha da oficina.</p>
SINISTROS AUTOMÓVEL	<p>4. Recomenda-se à Seguradora que em todos os processos de regularização de sinistro, em que se ultrapasse um período de tempo razoável, a seguradora procure imprimir-lhes carácter de urgência minimizando assim, e o mais possível, o impacto negativo que os atrasos geram em todos os intervenientes.</p>	<p>Recomendação Acolhida</p> <p>Nos últimos anos tem existido uma elevada preocupação de redução dos tempos médios de regularização do processo de sinistro.</p> <p>Com efeito, têm e continuarão a ser implementadas um conjunto de medidas que visam reduzir o tempo de resolução do sinistro indo assim, de encontro, com as expetativas dos Clientes e Terceiros Lesados.</p>
CALLCENTER	<p>5. Recomenda-se à Seguradora que, e se após períodos de espera significativos, as chamadas se desligam os Colaboradores das linhas de atendimento sejam proactivos e tenham a iniciativa de retomar os contactos com os Clientes tentando que, pelo menos, os Clientes não sejam obrigados a repetir, de novo, os seus dados de identificação e das suas apólices / processos. Recomenda-se ainda à seguradora que garanta que existe sempre o maior cuidado e rigor com as informações que são transmitidas aos Clientes evitando-se assim que estes criem, legitimamente, expectativas que possam vir a ser defraudadas.</p>	<p>Recomendação Acolhida</p> <p>A Ageas dispõe de um processo automático de outbound.</p> <p>Os callbacks que podem ser acionados por 2 vias, 1) após os 60 segundos de espera se o cliente quiser pode optar por não esperar e pedir para ser contactado;</p> <p>2) no decorrer da espera, se superior a 60 segundos e se o cliente não optou por callback vai surgindo novamente a opção no decorrer da espera.</p>

ASSISTÊNCIA AUTOMÓVEL	<p>6. Recomenda-se à Seguradora que na cobertura de assistência de viagem assegure sempre a realização do serviço de reboque quando possa estar comprometida a segurança de uma viatura, e ainda que esta se encontra em condições de poder circular por meios próprios. Recomenda-se ainda que, de igual modo, assegure o serviço de reboque quando se perceba que o serviço de desempanagem, apesar de realizado com sucesso, não garante uma deslocação segura e sem problemas ulteriores, à oficina selecionada.</p>	<p>Recomendação Acolhida</p> <p>Na prestação do serviço de assistência em viagem, a segurança do veículo e das pessoas é, naturalmente, o valor mais importante quer da Ageas quer dos Prestadores.</p> <p>Neste propósito, a Ageas e os seus prestadores continuarão sempre a cumprir escrupulosamente todas as regras que permitam a segurança das pessoas e bens.</p>
------------------------------	--	---

Ageas Portugal – Companhia de Seguros Vida, SA

ÁREA	RECOMENDAÇÃO	ACOLHIMENTO
	<p>Não foram feitas recomendações relativas à atuação da Seguradora no ano de 2021</p>	