

## Recomendações do Provedor do Cliente Ageas 2023

### Ageas Portugal – Companhia de Seguros, SA

Área	Recomendação	Acolhimento
Patrimoniais	Recomenda-se à Seguradora que seja o mais célere possível a comunicar aos seus Clientes a sua decisão de declinar um sinistro especialmente quando essa decisão é tomada já depois de iniciados os trabalhos de reparação dos danos.	Acolhemos a recomendação do Provedor. Por forma a agilizar este processo, estamos a estender as autonomias a mais gabinetes de peritagem, por forma a explicarem a decisão tomada ao cliente, seja recusa ou aceitação.
Patrimoniais	Recomenda-se à Seguradora que procure o mais possível satisfazer, em tempo útil, os pedidos de documentação dos seus Clientes e que, se para tal for necessário, fixe níveis de serviço com os seus prestadores de serviços para obtenção dos referidos documentos.	Acolhemos a recomendação do Provedor, sendo um tema permanente na nossa atuação com os Prestadores, não só em termos de sensibilização quanto à necessidade de cumprimento dos prazos contratados, como também com medidas de ajuste/correção a processos, operativas, revisão de questionários/Relatórios em conjunto com as áreas envolvidas.
Patrimoniais	Recomenda-se à Seguradora que nos casos em que os tempos de regularização dos sinistros se estendem para lá do razoável a seguradora imprima urgência nas tarefas que ainda pretende realizar, e isto para que os seus Clientes ou Terceiros não fiquem à espera, pela conclusão dos processos, durante longos tempos e sem que lhes seja dada qualquer justificação para os atrasos. Os processos com a regularização mais atrasada devem ser encarados como os de resolução mais prioritária.	Acolhemos a recomendação do Provedor. Nesse sentido, existe um procedimento de revisão mensal dos processos que é efetuada de acordo com a sua antiguidade.

<b>Automóvel</b>	Recomenda-se à seguradora que no âmbito da cobertura de Proteção Pneu, e quando tem dúvidas sobre o limite de desgaste do mesmo, não se limite a obter prova fotográfica necessariamente falível e antes utilize uma ferramenta de medição de profundidade do pneu já que só com esta medição tem elementos objetivos que lhe permitam declinar o sinistro.	Acolhemos a recomendação do Provedor. No âmbito da gestão deste tipo de processos, para além da solicitação da fotografia do pneu seguro, que é sempre sujeita à análise do nosso técnico responsável automóvel, em caso de dúvida sobre o enquadramento, o serviço de assistência solicita ainda ao cliente que lhe faça chegar e medição com a régua da zona do pneu “mais gasta”.
<b>Automóvel</b>	Recomenda-se à seguradora que garanta que quando remete uma comunicação em que se declina a responsabilidade por um sinistro se informem com a maior objetividade e exatidão os fundamentos que determinam tal decisão.	Acolhemos a recomendação do Provedor. Nesse sentido, foi reiterada, perante as equipas de Gestão de Sinistros, a necessidade de se explicar com exatidão as razões pelas quais estamos a declinar um sinistro, sabendo, no entanto, que cada situação tem as suas particularidades.

## Ageas Portugal – Companhia de Seguros de Vida, SA

Área	Recomendação	Acolhimento
<b>Geral</b>	Recomenda-se à Seguradora que quando recebe pedidos dos seus Clientes e detete que os mesmos não podem ser realizados por estarem elementos em falta comunique com os referidos Clientes para que estes possam suprir as faltas/deficiências.	Acolhemos a recomendação do Provedor dado que a mesma já corresponde à atuação normal da Ageas Portugal – Companhia de Seguros de Vida, SA, tendo o caso que originou a recomendação decorrido de um lapso.