

Recomendações do Provedor do Cliente Ageas 2024

Ageas Portugal – Companhia de Seguros, SA

Área	Recomendação	Acolhimento
Patrimoniais	Recomenda-se à Seguradora que inicie sempre a regularização dos sinistros com uma avaliação de enquadramento, ou seja, pela confirmação que um sinistro participado tem enquadramento nas coberturas da apólice. Só depois de confirmado este enquadramento se devem iniciar todas as tarefas subsequentes de regularização.	Acolhemos a recomendação do Provedor, a qual foi implementada, de forma a dar seguimento ao preconizado.
Patrimoniais	Recomenda-se à Seguradora que nos casos em que os tempos de regularização dos sinistros se estendem para lá do tempo 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 períodos. Os processos de sinistro com a regularização mais atrasada devem ser encarados, obviamente, como os de resolução prioritária.	Acolhemos a recomendação do Provedor, a qual foi implementada, no sentido de garantir que os processos cuja regularização esteja mais atrasada, tenham prioridade em relação aos restantes, sem prejudicar os prazos destes.
Automóvel	Recomenda-se à Seguradora que tenha o maior cuidado e rigor nos textos das cartas que envia aos seus Clientes. Percebe-se a utilização de alguns “textos tipo”, mas deve existir o maior cuidado em só incluir textos que dizem efetivamente respeito a cada caso concreto sob pena de os destinatários poderem ser induzidos em erro.	Acolhemos a recomendação do Provedor. Nesse sentido, será feita uma análise detalhada aos “textos tipo”, para mitigar este tipo de problemas, estando também a ser desenvolvidas melhorias a nível de <i>software</i> quanto a este aspeto.
Automóvel	Recomenda-se à seguradora se abstenha de transferir verbas para as contas bancárias dos seus Clientes sem que seja feita uma comunicação prévia que contenha a indicação clara do que se está a pagar. Exatamente o mesmo se recomenda para os SMS indicativos de verbas a creditar nas contas dos Clientes.	Acolhemos a recomendação do Provedor, sublinhando-se que, regra geral, as informações acerca dos detalhes dos pagamentos são comunicadas a Clientes e terceiros. No entanto, tendo em conta a possibilidade da existência de falhas neste sentido, serão tomadas medidas concretas com vista a evitar este tipo de reclamações.

Automóvel	Recomenda-se à seguradora que assegure, sempre, que não existe qualquer “ <i>redução de garantias</i> ” das apólices no período compreendido entre o pedido de anulação e a data específica em que essa anulação se concretiza.	Acolhemos a recomendação do Provedor, sendo esta a prática seguida pela Companhia, independentemente de erros informáticos pontuais que possam ocorrer. Nesse sentido, estão a ser tomadas medidas junto da área de IT, para erradicação destas situações.
Patrimoniais	Recomenda-se à Seguradora que instrua os seus Peritos para a necessidade de informar os Clientes da natureza complementar da cobertura de Pesquisa de Avarias e do seu modo de funcionamento.	Acolhemos a recomendação do Provedor. Com efeito, esta prática já é seguida pela Companhia e pelos seus Prestadores, tendo a recomendação sido reforçada junto destes. Nota: No novo produto Multiriscos Habitação, esta complementaridade da cobertura em apreço já não existe, sendo passível de ser acionada por si só.
Automóvel	Recomenda-se à seguradora que instrua as empresas de aluguer com quem trabalha que devem disponibilizar aos seus Clientes – caso seja isso o contratado – viatura de classe idêntica. Isso só poderá não acontecer se existir uma inequívoca falta de disponibilidade de viaturas nessas condições. Importa ainda alertar que ao exigir-se o pagamento de uma verba para a atribuição de viatura idêntica a seguradora coloca-se numa situação clara de incumprimento do contrato de seguro celebrado.	Acolhemos a recomendação do Provedor. Sublinha-se que esta questão está contratualizada e é seguida pela Companhia, tendo sido reforçada esta diretriz junto dos nossos Prestadores que asseguram a disponibilização de veículos de substituição.
Geral	Recomenda-se à seguradora que sensibilize todas as áreas envolvidas para a necessidade imperiosa de, e quando isso é prometido, enviar rapidamente aos Reclamantes os esclarecimentos / informações adicionais em falta. Estes processos devem, aliás, ser prioritários em relação a todos os outros.	Acolhemos a recomendação do Provedor. Nesse sentido, reforçámos junto dos nossos parceiros a necessidade de esclarecer os Clientes/Terceiros, quanto para tal interpelados, nos termos preconizados na recomendação.

Ageas Portugal – Companhia de Seguros de Vida, SA

Não foram feitas recomendações relativas à atuação da Seguradora no ano de 2024.