

Recomendações do Provedor do Cliente Ageas 2025

Ageas Portugal – Companhia de Seguros, SA

Área	Recomendação	Acolhimento
Automóvel	Recomenda-se à seguradora que todos os valores pagos a Clientes e Lesados sejam discriminados para que possam ser devidamente conferidos.	Acolhemos a recomendação do Provedor, a qual foi implementada, de forma a dar seguimento ao preconizado.
Automóvel	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, sublinhando a existência de comunicações automáticas de acompanhamento ao cliente geradas pelo nosso sistema interno (recentemente implementado), existindo também uma constante sensibilização das equipas para que os processos mais demorados sejam acompanhados com maior proximidade.
Automóvel	Recomenda-se à seguradora que sempre que sugere aos seus Clientes que acionem os danos próprios não deixe nunca de os alertar para as consequências que daí podem advir no caso de a responsabilidade pelo sinistro lhes vir a ser imputada.	Acolhemos a recomendação do Provedor, informando que, nestas situações, alertamos para o facto da devolução da franquia, bem como de um eventual agravamento, só acontecer após sermos ressarcidos pelas congéneres. Para além deste procedimento já instituído, vamos passar a transmitir ao cliente uma informação ainda mais abrangente, esclarecendo que o agravamento nos casos dos Danos Próprios está associado ao risco e não à culpa (responsabilidade).
Patrimoniais	Recomenda-se à seguradora que comece, sempre, a análise dos sinistros pela verificação dos pressupostos que permitem o acionamento de uma qualquer cobertura. Só depois, e se se concluir que esses pressupostos estão preenchidos, é que faz sentido verificar e mencionar eventuais motivos de exclusão.	Acolhemos a recomendação do Provedor, sublinhando que este é o procedimento base da Gestão de Sinistros. No entanto, se na receção da documentação existir alguma dúvida quanto a um possível enquadramento, só com todos os pontos perfeitamente esclarecidos, é que assumimos a decisão.

Patrimoniais	Recomenda-se à seguradora que quando solicita algo aos seus prestadores de serviços controle efetivamente os prazos de realização visto que essa é uma responsabilidade sua perante os Clientes.	Acolhemos a recomendação do Provedor, tendo sido implementadas medidas mais apertadas de acompanhamento dos prestadores por parte da área responsável, nomeadamente quanto ao cumprimento dos prazos referentes às várias etapas do sinistro, e mitigação em caso de incumprimento.
Patrimoniais	Recomenda-se à seguradora que crie mecanismos de controlo que permitam apurar que elementos estão em falta por parte dos seus Peritos para poder, assim, solicitar urgência no seu fornecimento.	Acolhemos a recomendação do Provedor, tendo sido implementadas medidas mais apertadas de acompanhamento dos prestadores por parte da área responsável, nomeadamente o reforço do pedido de documentação por parte da Gestão de Sinistros, quando os relatórios de peritagens indicam falta de elementos.
Plano Proteção de Pagamentos	Recomenda-se à seguradora que se comercializa apólices que apelida de Plano de Proteção ao Vencimento garanta que estas tenham capitais que garantam uma proteção efetiva.	Acolhemos a recomendação do Provedor, esclarecendo que o Produto alvo da reclamação já se encontra descontinuado. O Plano Proteção Vencimento atualmente em comercialização efetivamente está relacionado com o salário auferido/seguro, dependendo dele a prestação a ser paga ao cliente.

Ageas Portugal – Companhia de Seguros de Vida, SA

Não foram feitas recomendações relativas à atuação da Ageas – Companhia Portuguesa de Seguros de Vida, S.A. no ano de 2025.

Ageas Portugal - Companhia de Seguros, S.A.

Sede: Praça Príncipe Perfeito 2, 1990-278 Lisboa

Pessoa Coletiva n.º 503 454 109. CRC Porto, Capital Social 7.500.000€ | Registo ASF 1129, www.asf.com.pt

Ageas Portugal - Companhia de Seguros de Vida, S.A.

Sede: Praça Príncipe Perfeito 2, 1990-278 Lisboa

Pessoa Coletiva n.º 502 220 473. CRC Lisboa, Capital Social 10.000.000€ | Registo ASF 1039, www.asf.com.pt