

Recomendações efetuadas pelo Provedor do Cliente à Ageas Seguros no ano de 2020

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.
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.
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.
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.
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.

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”.
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.