

Recomendações efetuadas pelo Provedor do Cliente à Ageas Portugal - Companhia de Seguros, S.A. no ano de 2021

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. Isto principalmente quando a seguradora é alertada para a existência de atrasos grandes por parte dos seus Clientes.
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;
3. 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.
4. 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.
5. 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.
6. 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.

7. 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.