

ÁREA	RECOMENDAÇÃO	ACOLHIMENTO
ASSISTÊNCIA AUTOMÓVEL	1. Recomenda-se à seguradora que, de futuro, caso existam danos pré-existentes nos veículos transportados, os prestadores de serviço de assistência em viagem (reboque) sejam instruídos no sentido de tirarem fotografias aos danos, antes do transporte do veículo, para que existam elementos de prova caso estes se venham a revelar necessários.	<b>Recomendação Acolhida</b> Apesar de a grande maioria dos nossos prestadores já atuar desta forma, reforçámos esta recomendação junto da equipa operacional e da rede de fornecedores, para garantir que o procedimento é cumprido em todas as ocasiões em que este se justifique.
SUBSCRIÇÃO AUTOMÓVEL	2. Recomenda-se à seguradora que garanta que nas simulações que converte em apólices o valor do prémio anual não sofre variação da simulação para a conversão em apólice. Se à seguradora for conveniente efetuar correções às datas de vencimento deve ter o especial cuidado de o explicar na simulação e, jamais, cobrar um prémio anual superior ao que apresentou na simulação.	<b>Recomendação Acolhida</b> A Companhia está alinhada com esta prática, assumindo sempre o prémio que consta na simulação para a conversão em apólice, com exceção das situações em que exista alteração do risco.  No seguimento do acima referido, em novembro de 2022 foi implementada uma melhoria no processo de simulação da Ageas, com o objetivo de clarificar o cliente que o valor indicado se refere apenas ao primeiro recibo de prémio, e não ao prémio anual da apólice. Nesse sentido, nos casos em que exista acerto da data de vencimento, e o valor da primeira anuidade for inferior ao da anuidade seguinte, o cliente ficará esclarecido desse facto, na medida em que passou a constar da simulação que aquele prémio se refere ao prémio total do recibo, e não da anuidade (que até poderá ser coincidente).

ÁREA	RECOMENDAÇÃO	ACOLHIMENTO
<b>PRESTADORES</b>	4. Recomenda-se à seguradora que sempre que a seguradora subcontrata serviços com empresas externas, mas relativos a contratos que celebrou diretamente com os seus Clientes, lhes preste sempre todos os esclarecimentos necessários fazendo, se necessário, “a ponte” com as entidades com quem subcontratou porque que, recorde-se, estas entidades são totalmente estranhas à relação contratual celebrada com o Cliente	<p><b>Recomendação Acolhida</b></p> <p>De um modo geral, este procedimento já se encontra a ser seguido pelos resseguradores, prestadores e demais parceiros, embora a necessidade de articulação e celeridade das respostas a facultar aos clientes tenha sido reforçada, garantindo-se que os pontos de contacto com o Cliente otimizem a qualidade e celeridade nas respetivas respostas.</p>
<b>SINISTROS AUTOMÓVEL</b>	5. Recomenda-se à seguradora que nunca remeta ordens de reparação para as oficinas sem que os Clientes autorizem expressamente o acionamento das Coberturas de Danos Próprios. Sendo o acionamento das Coberturas de Danos Próprios da responsabilidade exclusiva dos Clientes estes deverão sempre pronunciar-se antes garantindo que não existem quaisquer constrangimentos às diversas opções que queiram tomar.	<p><b>Recomendação Acolhida</b></p> <p>O fluxo de confirmação com o cliente acerca do acionamento dos Danos Próprios foi redesenhado, estando em processo de implementação, para que o referido acionamento da cobertura ocorra logo no momento da abertura do sinistro, com o objetivo de garantir que aquela apenas seja acionada quando o cliente consentir expressamente com este procedimento.</p>

ÁREA	RECOMENDAÇÃO	ACOLHIMENTO
<b>ASSISTÊNCIA AUTOMÓVEL</b>	<b>7.</b> Recomenda-se à seguradora que quando atribui viaturas de substituição tente, sempre, simplificar a vida aos beneficiários, procurando encontrar soluções razoáveis e que nomeadamente, não obriguem a fazer várias dezenas de km para que se possam levantar essas viaturas.	<b>Recomendação Acolhida</b>  A Companhia já adota este procedimento na generalidade dos casos, tentando-se sempre fazer a reserva do veículo de substituição no balcão da rent-a-car mais próximo, com exceção das situações em que não existe esta disponibilidade, recorrendo-se, então, a outros balcões que exigem deslocações maiores.  Apesar do acima referido, a Companhia vai reforçar este procedimento junto das equipas operacionais, de forma a garantir que este é prosseguido da íntegra, estando ainda a ser ponderada a contratação de parceiros de rent-a-car nas zonas em que se verifique a necessidade de o Cliente ter de fazer deslocações mais longas.
<b>SINISTROS AUTOMÓVEL</b>	<b>8.</b> Recomenda-se à seguradora que, e embora saibamos que o faz na esmagadora maioria das vezes, nos casos em que é contactada previamente pelos seus Clientes, tenha sempre o cuidado de os alertar para a existência de uma rede de oficinas recomendada e, em consequência, do facto de isso lhes poder dar uma série de vantagens quanto ao nível de serviço prestado.	<b>Recomendação Acolhida</b>  Este procedimento é seguido pela Companhia, em específico aquando da transição da chamada da marcação da peritagem para o nosso Customer Service Center (CCC).
<b>ASSISTÊNCIA AUTOMÓVEL</b>	<b>9.</b> Recomenda-se à seguradora que tenha o cuidado de sensibilizar os seus prestadores de serviços de assistência em viagem para o especial cuidado que deve existir quando o sinistro envolve pessoas com especial fragilidade, nomeadamente, idosos doentes e crianças. Isto porque obviamente que os sinistros não são todos iguais.	<b>Recomendação Acolhida</b>  Sempre que existe um processo com as referidas características, informamos os nossos prestadores desse facto e solicitamos um cuidado especial.  Apesar desse facto, a Companhia vai reforçar esse ponto junto da equipa operacional e da nossa rede de parceiros (fornecedores), para garantir que esse procedimento é assegurado em todas as situações.

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

ÁREA	RECOMENDAÇÃO	ACOLHIMENTO
	Não foram feitas recomendações relativas à atuação da Seguradora no ano de 2022.	