

Menção do respetivo acolhimento ou não pela Generali Seguros
S.A. das recomendações da Provedora, e respetiva
fundamentação: Ano 2024

1) Cobertura Furto ou Roubo (multirriscos habitação/recheio)

Recomendamos à Seguradora a alteração da definição de “objeto precioso” nas condições gerais, passando a redação a ser a seguinte: “quaisquer objetos, independentemente do seu valor monetário, que incluam na sua composição pedras ou metais preciosos ou semipreciosos, nomeadamente, colares, anéis, brincos, faqueiros de prata ou ouro, salvas de prata, isqueiros, canetas, molduras ou relógios, ou quais objetos que, independentemente da sua composição, tenham valor unitário superior a 1.000 €”

Recomendação Acolhida

2) Rejeição de Orçamentos por serem considerados excessivos face ao valor de mercado (automóvel e multirriscos)

Recomendamos à Seguradora que sempre que seja tomada uma decisão com base no “valor de mercado apurado” se indique ao lesado qual o valor apurado e se indiquem, a título exemplificativo, prestadores que possam prestar os serviços pelos valores indicados.

Recomendação Acolhida

3) Atraso nos processos de regularização de sinistros (automóvel e multirriscos).

Recomendamos à Seguradora que, sempre que o prazo de regularização de um sinistro se afaste do prazo internamente estabelecido, pratique todas as diligências possíveis para permitir a sua conclusão, mantendo o lesado devidamente informado dos procedimentos em curso e dos elementos que determinam a falta de conclusão do processo, fixando níveis de serviço com os seus prestadores de serviços e consequências para o respetivo incumprimento.

Recomendação Acolhida

4) Assistência Automóvel – danos potencialmente causados pelo serviço de reboque (automóvel)

Recomendamos à seguradora que instrua os seus prestadores de serviço de assistência em viagem (reboque) 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.

Recomendação Acolhida

5) Pagamento de próteses oculares nos acidentes de trabalho [acidentes de trabalho]

Recomendamos à Seguradora que a reparação/ substituição de próteses oculares dos trabalhadores seja considerada abrangida pelo contrato de seguro de acidentes de trabalho, sempre que o sinistro deva ser qualificado como um acidente de trabalho e mesmo que não se verifique outra lesão.

Recomendação Parcialmente Acolhida. A Companhia considera que a reparação/ substituição de próteses oculares dos trabalhadores, para ser considerada abrangida pelo contrato de seguro de acidentes de trabalho, obriga à existência de um sinistro, à demonstração da existência de um nexo causal entre o sinistro e a quebra/danos das próteses oculares e a existência de uma lesão no trabalhador, por via do sinistro. Os critérios e evidências são avaliados ao nível da regularização de sinistros.