VICTORIA
Uma empresa do Grupo Segurador SMA

MANUAL DE REGULARIZAÇÃO DE SINISTROS

Participação de Sinistro

fevereiro 2022

Sinistros Automóvel

Imagine...depois de um dia de trabalho, está a caminho de casa e "crash!..." um condutor distraído bateu no seu carro. Não existem feridos e suspira de alívio. Mas, o que fazer então?

Todos sabemos as "dores de cabeça" e o tempo que se pode perder quando, imprevisivelmente, estamos envolvidos num acidente de viação. Nessa altura, surgem algumas dúvidas…

Transparência e Rigor geram confiança

O Decreto-Lei 291/2007 veio fixar um conjunto de regras e procedimentos nos processos de regularização de sinistro automóvel que para além da regulamentação de prazos e definição do capital mínimo obrigatório de Responsabilidade Civil, entretanto já novamente atualizada, define alguns conceitos, como o de perda total de um veículo em consequência de sinistro e identificação dos elementos de cálculo da respetiva indemnização.

Porque a satisfação dos nossos Clientes está em primeiro lugar, criámos este espaço onde esclarecemos os seus direitos e obrigações e damos a conhecer a nossa estrutura de regularização de sinistros.

Para além da informação legal, colocamos ainda ao dispor:

- Participação de sinistro automóvel, mais adequada nos casos em que o sinistro não envolve um Terceiro;

- Diretório das Oficinas Convencionadas;

- Endereço de e-mail para sugestões ou reclamações.

Só assim podemos continuar a ganhar a sua confiança 24 horas por dia, 365 dias por ano.

Parte I – Participação de Sinistros

A participação de um sinistro automóvel deve ser efetuada no mais curto espaço de tempo possível, **nunca excedendo 8 dias úteis** desde a ocorrência do acidente ou do dia em que tenha conhecimento do mesmo.

Para o efeito poderá utilizar o impresso de Participação de Sinistro disponível on-line. No entanto, caso o acidente envolva um terceiro, é aconselhável a utilização da Declaração Amigável de Acidente Automóvel (DAAA).

De forma a garantir uma maior eficácia e rapidez na resolução de processos de sinistros automóvel, a VICTORIA criou um conjunto de contactos exclusivos para a participação de sinistros:

Telefone: 213 134 417 [1] - dias úteis, das 08h30 às 19h00
Fax: 213 134 700
E-mail: sinistros.auto@victoria-seguros.pt
Assistência em Viagem: 213 134 421[1] - todos os dias, 24h por dia

[1)] Custo de uma chamada para a rede fixa nacional

Em alternativa, poderá também enviar a sua participação por correio para a morada:

VICTORIA Seguros
Av. Liberdade, 200, 1250-147 Lisboa

Parte II – Prazos de Regularização de Sinistros

A VICTORIA pretende regularizar todos os sinistros com a máxima rapidez e eficiência. Quanto mais curta for a vida de um processo, maior o grau de satisfação de todos os Clientes, sejam eles Tomadores ou Sinistrados.

Para garantirmos a satisfação dos nossos clientes e garantir ou reduzir os prazos previstos na lei, a VICTORIA possui um sistema informático que disponibiliza vários alertas ao longo do processo desde a sua abertura até à sua finalização.

Para complementar e reforçar esta medida, o sistema informático disponibiliza vários alertas, a partir da data da abertura do processo.

Segue-se um quadro com os prazos previstos no Dec. - Lei 291/2007 de 21 de agosto, que se aplicam a:

- Sinistros de Responsabilidade Civil;
- Sinistros de Danos Próprios.

Os prazos abaixo estabelecidos não se aplicam a pedidos de indemnização que excedam o capital mínimo obrigatório de Responsabilidade Civil.

VICTORIA - Seguros, S.A - Av. Liberdade, 200 1250 -147 Lisboa | Capital Social EUR 34.850.000 | NIPC 506 333 027 | E-mail: victoria@victoria-seguros.pt | Site: www.victoria-seguros.pt
Telf. 21 313 41 00 (Custo de uma chamada para a rede fixa nacional) – Dias úteis das 08h30 às 19h00

Cronograma	Tipo de ação a desenvolver pelo Gestor	Dias úteis
Conhecimento sinistro	1º contacto e marcação de peritagem (Segurado e/ou Terceiro)	2 dias
Peritagem	Avaliação dos danos – perito	8 dias (a contar do final do prazo indicado no ponto anterior)
Peritagem	Avaliação dos danos – Desmontagem – Comunicar ao interessado a data da conclusão da peritagem	12 dias (a contar dos dois dias iniciais)
Peritagem Condicionais	Disponibilizar os relatórios de peritagem	4 dias após a conclusão da peritagem
Comunicar a assunção ou declinação da responsabilidade	Informar o Segurado/terceiro por escrito ou documento eletrónico. Informar proprietário do veículo para dar ordem de reparação.	30 dias a contar do termo do 1ª ponto
Assunção Responsabilidade contrária à versão do Segurado	Informar o Segurado	
Decisão final assunção responsabilidade	Comunicar ao Segurado por escrito ou documento eletrónico	2 dias

Para a regularização de sinistros que envolvam Danos Corporais aplicam-se ainda os seguintes prazos:

• Informar o lesado da necessidade de avaliação do dano corporal por perito médico: 20 dias úteis a contar do pedido de indemnização ou 60 dias úteis a contar da data da comunicação do sinistro, caso ainda não tenha havido pedido de indemnização;

• Disponibilizar ao lesado o exame de avaliação do dano corporal e relatórios de averiguação: 10 dias úteis a contar da sua receção;

• Comunicar, por escrito ou por documento eletrónico, a assunção ou a não assunção da responsabilidade: 45 dias úteis a contar da data do pedido de indemnização, se tiver sido emitido o relatório de alta clínica e o dano seja totalmente quantificável. Caso contrário, a assunção de responsabilidade assume a forma de 'proposta provisória' devendo passar a definitiva no prazo de 15 dias úteis a contar da data do conhecimento do relatório de alta clínica ou a partir do momento em que o dano se considera totalmente quantificável.

Todos os prazos referidos anteriormente **são reduzidos a metade**, havendo Declaração Amigável de Acidente Automóvel (DAAA) preenchida e assinada pelos dois intervenientes. No entanto, **podem duplicar** aquando da ocorrência de fatores climatéricos excecionais ou da ocorrência de um número de acidentes excecionalmente elevado em simultâneo. **Para danos corporais, este prazo não poderá ultrapassar os 90 dias.**

Todos os prazos ficam suspensos sempre que a VICTORIA estiver a investigar um sinistro por suspeita de fraude

Parte III – Informações Úteis

Procedimentos em caso de sinistro

Em caso de acidente de viação deverá:

- Chamar as autoridades;

- Se o sinistro envolver outro(s) veículo(s), deve preencher a Declaração Amigável de Acidente Automóvel (DAAA), respondendo a todas as questões aplicáveis, não esquecendo a(s) assinatura(s) do(s) outros(s) condutor(es) envolvido(s);

- Em caso de Furto ou Roubo deve participar o facto às autoridades policiais.

Independentemente do tipo de sinistro ocorrido, deverá sempre:

- Participar, no prazo máximo de 8 dias, o sinistro à VICTORIA;

- Empregar todos os meios ao seu alcance para reduzir, evitar ou limitar as consequências do sinistro;

- Não remover ou alterar, nem consentir que sejam removidos ou alterados, quaisquer vestígios do sinistro, sem acordo prévio da VICTORIA;

- Fornecer à VICTORIA todas as provas solicitadas, bem como todos os relatórios ou outros documentos que possua ou venha a obter.

Em caso de Quebra de Vidros, não necessita preencher a Participação de Sinistro, bastando contactar um dos prestadores da rede QIV da VICTORIA para efetuar a marcação da reparação e/ou substituição.

Principais direitos e obrigações

Caso a VICTORIA venha a receber uma reclamação de um Terceiro Lesado e não tiver na posse da correspondente participação de sinistro irá notificar o Segurado para que este faça a apresentação do referido documento no prazo máximo de 8 dias. Decorrido este prazo, e na ausência de resposta do Segurado, a VICTORIA irá proceder à regularização do sinistro com base na prova apresentada pelo Terceiro Lesado, bem como nas averiguações e nas peritagens que se revelem necessárias. Nesta situação, e salvo impossibilidade absoluta de resposta que não lhe seja imputável, o Segurado fica imediatamente obrigado a pagar à VICTORIA uma penalização correspondente ao prémio comercial do seguro obrigatório (Responsabilidade Civil) da anuidade em que ocorreu o sinistro.

O Segurado e/ou Terceiro Lesado têm direito à informação sobre os vários aspetos relevantes do processo de sinistro e podem pedir o acesso ao relatório de peritagem, sempre que considerarem necessário. Para o efeito poderão contactar os serviços da VICTORIA, através do telefone 213 134 417 (Custo de uma chamada para a rede fixa nacional) - dias úteis das 09h às 17h.

Escolha da oficina

A VICTORIA selecionou uma rede de oficinas que garantem a qualidade da reparação e fornecem serviços adicionais aos nossos Clientes, tais como **viatura de cortesia durante a reparação, checkups gratuitos**, etc. Caso opte pela oficina proposta, esta assume a responsabilidade pela qualidade da reparação e pelos incómodos causados por eventuais demoras nos prazos estipulados. No entanto, poderá escolher qualquer outra oficina para a reparação do veículo.

Neste caso a VICTORIA não se responsabiliza por eventuais incumprimentos de prazos ou pela qualidade da reparação. Os prazos contam-se a partir do dia em que exista disponibilidade da oficina e/ou autorização do proprietário do veículo.

Veículo de substituição

Sempre que não tenha responsabilidade pelo acidente, e desde que haja uma DAAA preenchida pelos intervenientes, terá direito a um veículo de substituição, de características semelhantes ao seu e pelo tempo que este ficou imobilizado. Caso tenha responsabilidade na ocorrência do acidente, terá direito ao veículo de substituição se tiver contratado a cobertura de Privação de Uso ou se escolher uma das Oficinas Convencionadas. Se optar por uma Oficina Convencionada ser-lhe-á atribuído um veículo de cortesia pelo período de imobilização da viatura. Se escolher qualquer outra oficina, a VICTORIA apenas será responsável pelo período de reparação indicado no relatório de peritagem.

Em qualquer um dos casos, a VICTORIA assume os custos do seguro do veículo de substituição, com coberturas iguais às existentes para o veículo imobilizado. Em caso de perda total, o direito ao veículo de substituição e/ou despesas de transporte cessam no momento em que a VICTORIA coloque à sua disposição o pagamento da respetiva indemnização.

Perda total

Um veículo é considerado perda total quando:

a) Tenha ocorrido a sua destruição total;
b) A reparação seja materialmente impossível ou tecnicamente não aconselhável;
c) O valor estimado para a reparação dos danos sofridos, adicionado do valor do salvado, ultrapasse 100% do valor venal do veículo imediatamente antes do sinistro.

O valor venal do veículo é calculado com base no valor de venda no mercado. A indemnização por perda total é determinada com base no valor venal, deduzido do valor do salvado, caso este permaneça na posse do proprietário.

Para Terceiros Lesados com veículos de idade superior a 2 anos, a percentagem referida na alínea c) passa para 120%.

VICTORIA - Seguros, S.A - Av. Liberdade, 200 1250 -147 Lisboa | Capital Social EUR 34.850.000 | NIPC 506 333 027 | E-mail: victoria@victoria-seguros.pt | Site: www.victoria-seguros.pt
Telf. 21 313 41 00 (Custo de uma chamada para a rede fixa nacional) – Dias úteis das 08h30 às 19h00

Convenção ids – indemnização direta ao segurado

A "Convenção IDS" é um acordo entre Seguradoras (entre as quais a VICTORIA) que, além de facilitar a regularização dos sinistros, proporciona um serviço mais célere e eficaz. Através deste acordo, o Segurado poderá dirigir-se à sua própria Seguradora e solicitar a regularização do sinistro, independentemente da sua responsabilidade no acidente. Nem todos os sinistros podem ser regularizados ao abrigo da Convenção IDS, existindo os condicionalismos seguintes:

- É aplicável somente a acidentes ocorridos em Portugal Continental, Açores e Madeira;

- É necessária a existência de seguro válido;

- A DAAA deve ser obrigatoriamente assinada pelos dois condutores e preenchida de forma a que não existam dúvidas sobre as circunstâncias do acidente e dos intervenientes;

- Aplica-se apenas nos casos de colisão direta e quando intervêm somente dois veículos;

- Obriga o sinistro a ser enquadrável nos casos da Tabela Prática de Responsabilidades;

- Para ser aplicável, o valor da reparação do veículo lesado não pode ultrapassar os €15.000.

Entidades a que pode recorrer

CIMPAS - Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Seguros

O CIMPAS tem por objeto disponibilizar vias de resolução alternativa de litígios, promovendo a resolução de forma rápida, simples e económica dos litígios resultantes de contratos de seguros.

ASF - Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensão

O Fundo de Garantia Automóvel é um organismo de indemnização cuja gestão técnica e financeira está a cargo do Instituto de Seguros de Portugal. Cabe ao Fundo de Garantia Automóvel o pagamento de indemnizações que se mostrem devidas por Morte, Lesão Corporal ou Lesão Material, em consequência de acidentes causados por veículos não

identificados ou relativamente aos quais não exista Seguro Obrigatório de Responsabilidade Civil Automóvel.

Este organismo é ainda responsável pelas indemnizações que se mostrem devidas às pessoas residentes em Portugal, que tenham sido vítimas noutro Estado-Membro ou num País aderente ao "sistema Carta Verde", de acidente rodoviário causado por veículo desconhecido, sem seguro ou habitualmente estacionado e seguro noutro Estado-Membro, que não o da sua residência.

Associação Portuguesa de Seguradores - Gabinete Português da Carta Verde

O Gabinete Português da Carta Verde pode ser muito útil quando um dos intervenientes do sinistro seja uma viatura de matrícula estrangeira. Se o acidente ocorrer em Portugal e a responsabilidade for do Terceiro, é conveniente contactar este organismo para que possa formalizar a sua reclamação junto da seguradora estrangeira. No entanto, se tiver contratado as garantias de Danos Próprios a VICTORIA assegurará a gestão deste processo. Caso o sinistro tenha lugar fora de Portugal, em qualquer um dos países aderentes à Carta Verde, existem Gabinetes Nacionais locais (cujos contactos se encontram no verso da sua Carta Verde) onde poderá formalizar a sua participação/reclamação.

Parte IV – Sugestões/Reclamações

De acordo com o Normativo em vigor, considera-se reclamação qualquer manifestação de discordância em relação a posição assumida por Empresa de Seguros ou de insatisfação em relação aos serviços prestados por esta, bem como qualquer alegação de eventual incumprimento, apresentada pelos tomadores de seguro, segurados, beneficiários ou terceiros lesados.

Não se consideram reclamações as participações que integram o processo de negociação contratual, as comunicações inerentes ao processo de regularização de sinistros e eventuais pedidos de informação ou esclarecimento.

VICTORIA - Seguros, S.A - Av. Liberdade, 200 1250 -147 Lisboa | Capital Social EUR 34.850.000 | NIPC 506 333 027 | E-mail: victoria@victoria-seguros.pt | Site: www.victoria-seguros.pt
Telf. 21 313 41 00 (Custo de uma chamada para a rede fixa nacional) – Dias úteis das 08h30 às 19h00

Reclamações dirigidas à VICTORIA

Poderá apresentar a sua reclamação por escrito, em suporte duradouro, dirigida ao serviço de gestão de reclamações ou mediante o preenchimento do livro de reclamações (físico ou eletrónico):

a) Gestão de Reclamações
Morada: **Av. da Liberdade nº 200 – 1250-147 Lisboa**
Email: gestao.reclamacoes@victoria-seguros.pt
FAX: 211 124 509

Requisitos mínimos da Reclamação:

a) O nome completo do reclamante e, caso aplicável, da pessoa que o represente;
b) O número do documento de identificação do reclamante;
c) A qualidade em que efetua a reclamação ou da pessoa que representa o reclamante;
d) Os dados do contrato de seguro ou do fundo de pensões em questão;
e) A sua morada e/ou endereço eletrónico e/ou contacto telefónico e, caso aplicável, da pessoa que o represente;
f) A descrição dos factos que motivaram a reclamação, com identificação dos intervenientes e da data em que os factos ocorreram, exceto se for manifestamente impossível;
g) A data e local da reclamação.

Quando as reclamações não revistam o formalismo exigido, no prazo de 5 (cinco) dias úteis a contar da data de receção da reclamação, a gestão de reclamações dá conhecimento desse facto ao reclamante convidando-o a suprir a omissão, conferindo-lhe, para o efeito, um prazo de 20 (vinte) dias úteis a contar da comunicação da gestão de reclamações.

No prazo de 5 (cinco) dias úteis será acusada a receção da reclamação que obterá resposta escrita no prazo máximo de 20 (vinte) dias úteis contados desde a receção da mesma, desde que cumpridos os requisitos mínimos indicados no ponto anterior, ou dos elementos formais necessários que o reclamante envie posteriormente. O referido prazo de resposta poderá ser alargado para 30 dias úteis, nos casos que revistam especial complexidade, sendo, deste facto, dado conhecimento ao reclamante.

Das reclamações liminarmente rejeitadas pela gestão de reclamações, será dado conhecimento aos reclamantes, com o respetivo fundamento, no prazo de 5 (cinco) dias úteis a contar da data de receção da reclamação, ou a contar do final do prazo conferido ao reclamante para suprir omissões.

Para mais informações, consulte aqui o Regulamento de Gestão de Reclamações.

b) Livro de Reclamações Eletrónico

Com a entrada em vigor do Decreto-Lei n.º 74/2017, de 21 de junho, procedeu-se à 5.ª alteração do Regime Jurídico do Livro de Reclamações com os seguintes objetivos:

- Simplificar e desmaterializar os procedimentos relacionados com o envio e tratamento das folhas de reclamação;
- Reforçar a proteção dos direitos e interesses dos consumidores no exercício do seu direito de queixa;
- Criar o formato eletrónico do livro de reclamações;

Em cumprimento das disposições legais em vigor, a VICTORIA disponibiliza o acesso ao Livro de Reclamações no formato eletrónico, disponível em https://www.livroreclamacoes.pt/inicio.

Reclamações dirigidas ao Provedor

Só poderão ser dirigidas ao Provedor as reclamações que já tenham sido objeto de apreciação pelo serviço de reclamações da VICTORIA Seguros. Consideram-se elegíveis para apresentação ao Provedor as reclamações previamente apresentadas à VICTORIA Seguros às quais não tenha sido dada resposta no prazo máximo de 20 dias (o prazo a considerar é de 30 dias nos casos que revistam especial complexidade) ou que, tendo dado resposta, o reclamante discorde do sentido da mesma.

c) Provedor do Cliente (Seguros) e dos Participantes e Beneficiários (Fundo de Pensões)
António Amoroso Martins
Rua Marquês da Fronteira, 111 - R/C Esq., 1070-292 Lisboa
provedor.cliente.victoria@gmail.com

Requisitos mínimos: os mesmos previstos na alínea a) anterior

A reclamação obterá resposta escrita no prazo máximo de 20/30 dias (o prazo máximo de resposta é de 45 dias nos casos que revistam especial complexidade)

Situações de exceção

A VICTORIA Seguros e o Provedor reservam-se o direito de não registar a reclamação sempre que:

a) Sejam omitidos dados essenciais que inviabilizem a respetiva gestão e que não tenham sido devidamente corrigidos;

b) Se pretenda apresentar uma reclamação relativamente a matéria que seja da competência de órgãos arbitrais ou judiciais ou quando a matéria objeto da reclamação já tenha sido resolvida por aquelas instâncias;

c) Estas reiterem reclamações que sejam apresentadas pelo mesmo reclamante em relação à mesma matéria e que já tenham sido objeto de resposta pela entidade a quem são dirigidas;

d) A reclamação não tiver sido apresentada de boa fé ou o respetivo conteúdo for qualificado como vexatório.

Outras entidades a quem podem ser dirigidas reclamações

Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensão - ASF
Avenida da República, 76
1600-205 Lisboa
Email: asf@asf.com.pt