

Procedimentos de Gestão de Sinistros Automóvel

I – Início e Instrução do Processo

1.1 PARTICIPAÇÃO DO ACIDENTE

- Deve ser feita em impresso de Declaração Amigável de Acidente Automóvel (DAAA), ou através de qualquer outro meio de comunicação que não exija a presença física e simultânea das partes, desde que dela fique registo escrito ou gravado.
- Deve reflectir as circunstâncias do acidente e reunir as informações que permitam o seu enquadramento, tanto ao nível de danos materiais como dos corporais.
- Quando a participação do sinistro (DAAA) se encontra assinada por ambos os condutores envolvidos no sinistro, presume-se que o evento se verificou nas circunstâncias, moldes e com as consequências constantes da mesma.

1.2 ABERTURA DO PROCESSO DE SINISTRO

Analizadas as Coberturas e confirmada a validade do contrato de seguro no âmbito do qual a participação foi efectuada, é aberto o processo de sinistro ao abrigo de Responsabilidade Civil (danos materiais e/ou corporais causados a terceiros pelos segurados da CHARTIS) e/ou ao abrigo da Cobertura Facultativa de Danos Próprios (danos causados no veículo garantido na apólice).

II – Regularização de Danos Materiais

2.1 MARCAÇÃO DA PERITAGEM

O contacto para marcação da Peritagem é efectuado no prazo de **dois (2) dias úteis**, após a comunicação da ocorrência do sinistro automóvel pelo tomador do seguro, pelo segurado ou pelo terceiro lesado.

2.2 CONCLUSÃO DA PERITAGEM

As peritagens são concluídas:

Sem DAAA assinada por ambos os condutores:

- No prazo de **oito (8) dias úteis** após a sua realização e os relatórios de peritagem estão disponíveis no prazo de **quatro (4) dias úteis** após a conclusão das peritagens.

O cliente ou lesado é notificado, através de SMS, *e-mail* e / ou carta, da conclusão do Relatório de Peritagem e estes podem ser enviados após solicitação escrita do proprietário do veículo.

- Quando existe **necessidade de desmontagem**, o tomador do seguro, o segurado ou terceiro lesado é notificado da data da conclusão da peritagem, no prazo máximo de **doze (12) dias úteis**.

Com DAAA assinada por ambos os condutores: (Os prazos acima indicados são reduzidos a metade).

2.3 PERDA TOTAL

Um veículo é considerado Perda Total quando:

- Tenha ocorrido o seu desaparecimento ou destruição total;
- A reparação é materialmente impossível ou tecnicamente desaconselhável, por terem sido gravemente afectadas as suas condições de segurança;
- O valor estimado para a reparação dos danos sofridos, adicionado ao valor de salvado, ultrapassa 100% ou 120% do valor venal do veículo, consoante se trate respectivamente de um veículo com menos ou mais de 2 anos.
- O **valor venal do veículo** antes do sinistro corresponde ao seu valor de substituição no momento anterior ao acidente.
- O **valor da indemnização por Perda Total** corresponde ao valor venal do veículo antes do sinistro, deduzido do valor do salvado, caso este permaneça na posse do seu proprietário.
- Ao propor o pagamento de uma indemnização com base na Perda Total presta as seguintes informações:
 - Identificação da entidade que efectuou a quantificação do valor estimado da reparação;
 - Apreciação da sua exequibilidade;
 - Valor venal do veículo no momento anterior ao acidente;
 - Estimativa do valor do respectivo salvado e a identificação de quem se compromete a adquiri-lo com base nessa avaliação.
 - Quando a CHARTIS fica de posse do salvado, o pagamento da indemnização fica dependente da entrega pelo lesado do Documento Único Automóvel ou do Título de Registo de Propriedade e do Livrete do veículo.

2.4 VEÍCULO DE SUBSTITUIÇÃO

A partir da data em que a CHARTIS assume a responsabilidade exclusiva pelo ressarcimento dos danos resultantes do acidente e se verifique imobilização do veículo sinistrado, é disponibilizado ao terceiro lesado um veículo de substituição de características idênticas à do seu e com contrato de seguro com coberturas semelhantes, apenas durante o período acordado com a oficina (escolhida pelo terceiro lesado*) para a reparação, conforme indicado no Relatório de Peritagem.

No caso de se tratar de Perda Total do veículo imobilizado, a obrigação de cedência do veículo de substituição termina no momento em que a CHARTIS coloca à disposição do lesado o pagamento da indemnização.

Sempre que a reparação seja efectuada em oficina indicada pelo lesado, a CHARTIS disponibiliza o veículo de substituição pelo período estritamente necessário à reparação, tal como indicado no Relatório de Peritagem.

2.5 COMUNICAÇÃO DE RESPONSABILIDADES – DANOS MATERIAIS

Em cumprimento dos prazos previstos no Decreto-Lei nº 291/2007, para a **Regularização dos Sinistros com Danos Materiais**, a assunção ou declinação da responsabilidade é comunicada:

- No prazo de **trinta (30) dias úteis**, para os casos em que não existe uma DAAA correctamente preenchida e em **quinze (15) dias úteis**, para aqueles em que existe o referido documento.

QUADRO RESUMO QUANDO OCORRAM APENAS DANOS MATERIAIS

		Com DAAA	Sem DAAA	Factores Excepcionais
1	1º Contacto para Marcação de Peritagem	2 Dias		
2	Conclusão da Peritagem	4 Dias	8 Dias	16 Dias
3	Conclusão da Peritagem (Desmontagem)	6 Dias	12 Dias	24 Dias
4	Disponibilização Relatório Peritagem	2 Dias	4 Dias	8 Dias
5	Comunicação da Decisão de responsabilidade	15 dias	30 dias	60 dias
6	Pagamento	8 Dias		

Para além destes prazos, caso a CHARTIS entenda dever assumir a responsabilidade num sinistro, contrariando a posição expressa do seu Segurado na participação, este têm o prazo de 5 dias para apresentar novos factos ou elementos de prova, dispondo a CHARTIS de 2 dias para tomar a posição final.

No caso de se tratar de um sinistrado que também tenha **Danos Corporais**, os prazos referidos acerca da **Regularização de Danos Materiais** requerem autorização do mesmo para a sua aplicação.

III – Regularização de Danos Corporais

3.1 PRAZOS DE REGULARIZAÇÃO DOS SINISTROS COM DANOS CORPORAIS

- No prazo de **vinte (20) dias úteis** a contar do pedido de indemnização, a CHARTIS informa o lesado se pretende proceder a exame de avaliação corporal por perito médico, OU
- No prazo de **sessenta (60) dias úteis** a contar da data de comunicação do sinistro, caso não haja pedido de indemnização e pretendamos proceder à observação clínica (ou não).
- No prazo de **dez (10) dias úteis** a contar da data da sua recepção, a CHARTIS disponibiliza ao lesado cópia do Relatório Médico.
- No prazo de **quarenta e cinco (45) dias úteis** a contar da data do pedido de indemnização, a CHARTIS comunica a assunção de responsabilidades caso haja Relatório de Alta Clínica e o dano seja totalmente quantificável.

3.2 PROPOSTA PROVISÓRIA

- Quando não haja Alta Clínica ou o dano não seja totalmente quantificável;

Se o lesado aceitar a PROPOSTA PROVISÓRIA, a CHARTIS no prazo de **quinze (15) dias úteis** a contar da Alta ou da quantificação do dano, se posterior, assume a Responsabilidade Consolidada.

3.3 PROPOSTA RAZOÁVEL DE INDEMNIZAÇÃO

- No caso da responsabilidade não ser contestada e o dano sofrido ser quantificável, no todo ou em parte.

3.4 RESPOSTA FUNDAMENTADA

É emitida nos seguintes casos:

- Quando a responsabilidade tenha sido rejeitada;
- Quando a responsabilidade não tenha sido claramente determinada;
- Quando os danos sofridos não sejam totalmente quantificáveis.

IV – Pagamento da Indemnização

A CHARTIS indemniza o lesado dos prejuízos resultantes do sinistro no prazo de **oito (8) dias úteis** a contar da data da assunção da responsabilidade e mediante a apresentação dos documentos necessários ao pagamento.