



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 refletir 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

Analisadas as Coberturas e confirmada a validade do contrato de seguro no âmbito do qual a participação foi efetuada, é aberto o processo de sinistro ao abrigo de Responsabilidade Civil (danos materiais e/ou corporais causados a terceiros pelos segurados da AIG) 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 efetuado 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 assinalada 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 a 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 afetadas 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 respetivamente 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 efetuou a quantificação do valor estimado na reparação;
- Apreciação da sua exequibilidade;
- Valor venal do veículo no momento anterior ao acidente;

- Estimativa do valor do respetivo salvado e a identificação de quem se compromete a adquiri-lo com base nessa avaliação;
- Quando a AIG 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 AIG 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 AIG coloca à disposição do lesado o pagamento da indemnização.

Sempre que a reparação seja efetuado em oficina indicada pelo lesado, a AIG 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 corretamente preenchida e em **quinze (15) dias úteis**, para aqueles em que existe o referido documento.

QUADRO RESUMO QUANDO OCORRAM APENAS DANOS MATERIAIS

#	Descrição	Com DAAA	Sem DAAA	Fatores 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 AIG entenda dever assumir a responsabilidade num sinistro, contrariando a posição expressa do seu Segurado na participação, estes têm o prazo de 5 dias para apresentar novos factos ou elementos de prova, dispondo a AIG de 2 dias para tomar a posição final.

No caso de se tratar de um sinistrado que também tenha **Danos Coporais**, 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 AIG 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 receção, a AIG 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 AIG 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 AIG 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 AIG 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



American International Group, Inc. (AIG) é uma organização mundial líder em seguros que presta serviços a clientes em mais de 130 países e jurisdições. As Empresas que integram o Grupo AIG servem clientes empresariais, institucionais e individuais, através de uma das mais extensas e inigualáveis redes de seguros não-vida à escala global da indústria. Para além disso, as empresas do Grupo AIG são líderes em Seguros Vida e Gestão de Fundos de Pensões nos Estados Unidos. As acções da AIG estão cotadas nas Bolsas de Valores de Nova Iorque e de Tóquio.

AIG é a designação comercial para as atividades seguradoras Vida e Não-Vida à escala global do American International Group, Inc. Para mais informações, por favor visite o nosso sítio da internet www.aig.com.pt. Os Produtos e serviços são subscritos e fornecidos por subsidiárias e afiliadas do American International Group, Inc. Na Europa, o nosso principal segurador é a AIG Europe Limited. Este material tem apenas e somente fins informativos. Nem todos os produtos e serviços se encontram disponíveis em todos os países e jurisdições, e a cobertura de seguro é estabelecida nos termos e condições previstos na apólice ou no contrato de seguro. Alguns produtos e serviços poderão ser fornecidos por entidades terceiras independentes. Os nossos seguros poderão ser comercializados através de entidades afiliadas ou não do Grupo AIG. Algumas coberturas de Danos e Responsabilidade Civil poderão ser providenciadas por Seguradoras de Linhas de Excesso. As Seguradoras de Linhas de Excesso não participam, em regra, nos fundos de garantia do Estado e, por conseguinte, não estão protegidas por esses mesmos fundos.