



# **Manual de Regularização de Acidentes Automóvel**

## **IDS e CIDS**

### **Indemnização Directa ao Segurado**

**e**

### **Condição Especial de Indemnização Directa ao Segurado**



# Manual de Regularização de Acidentes Automóvel

## 1 – PARTICIPAÇÃO

⇒ É aconselhável que a participação seja feita num impresso de Declaração de Acidente Automóvel. Mas pode revestir qualquer outro formato, desde que contenha as informações necessárias, nomeadamente apólice e matrícula do segurado e terceiro(s), condutores e respectivos contactos.

⇒ Ao ser recebida num dos balcões, é carimbada com a hora e data.

⇒ É de imediato remetida à Direcção de Sinistros por fax. O documento é classificado como DAAA se estiver assinado pelos dois intervenientes ou como participação de sinistro caso contenha apenas uma assinatura.

## 2 – ABERTURA

⇒ A documentação é transformada em processo após análise das informações obtidas.

⇒ A abertura classifica o sinistro de acordo com as coberturas envolvidas. Desde logo a divisão entre Responsabilidade Civil ou seja danos causados a terceiros pelos nossos segurados ou danos próprios, danos causados ao veículo seguro.

⇒ O sinistro é classificado como Corporal (caso haja feridos ou mortos) ou como Material.

⇒ É efectuado o primeiro contacto com o tomador do seguro, segurado e ou terceiro para obtenção de outras informações necessárias á definição de responsabilidade na produção do Acidente.

⇒ O cliente é informado dos seus direitos e deveres na escolha da oficina que vai reparar a viatura

⇒ É marcada a peritagem para a data que for mais conveniente para o cliente.

# Manual de Regularização de Acidentes Automóvel

## 2 – ABERTURA (Continuação)

- ⇒ É cedido um veículo de cortesia na REDE RECOMENDADA ou alugado numa rede Empresa de Rent-a-Car.
- ⇒ No caso em que é possível definir de imediato a responsabilidade pela produção do acidente a peritagem é definitiva.

## 3 – DEFINIÇÃO DA RESPONSABILIDADE

- ⇒ Nos casos é que é possível definir de imediato a responsabilidade pela produção do Acidente, a Ocidental dá instruções de reparação ao perito que irá orçamentar. O perito dará instruções de reparação e desmontagem, se tal for necessária, deixando a peritagem definitiva.

## 4 – PERDA TOTAL

- ⇒ No momento da realização da peritagem e face aos danos existentes a Ocidental poderá regularizar o sinistro como perda total.
- ⇒ Todos os elementos relativos ao veículo, juntamente com as fotografias, são colocadas em bolsa na internet onde estará até ao fim do dia seguinte.
- ⇒ A Companhia é informada electronicamente do melhor lance da bolsa no espaço de 72 horas seguintes à peritagem e comunica ao Cliente o resultado dando-lhe a escolher caso queira ficar com o salvado ao preço da bolsa.

# Manual de Regularização de Acidentes Automóvel

## **4 – PERDA TOTAL (continuação)**

⇒ Caso fique com o salvado a Companhia Indemniza pelo valor seguro ou pelo valor venal, conforme o caso deduzido do valor de salvado

⇒ Caso não fique com o salvado a Companhia paga o valor seguro ou o valor venal contra a entrega de toda a documentação.

# Manual de Regularização de Acidentes Automóvel

## 5 – PERITAGEM

- ⇒ A peritagem é realizada pela GEP conforme instruções da Companhia de Seguros – Ocidental
- ⇒ Nos casos em que a peritagem é definitiva e que todas as informações que lhe foram dados são coerentes com os danos que está a orçamentar o perito contrata de imediato a reparação com a oficina.
- ⇒ caso seja necessário manda desmontar o veículo para melhor orçamentar os danos

## 6 – AVERIGUAÇÃO

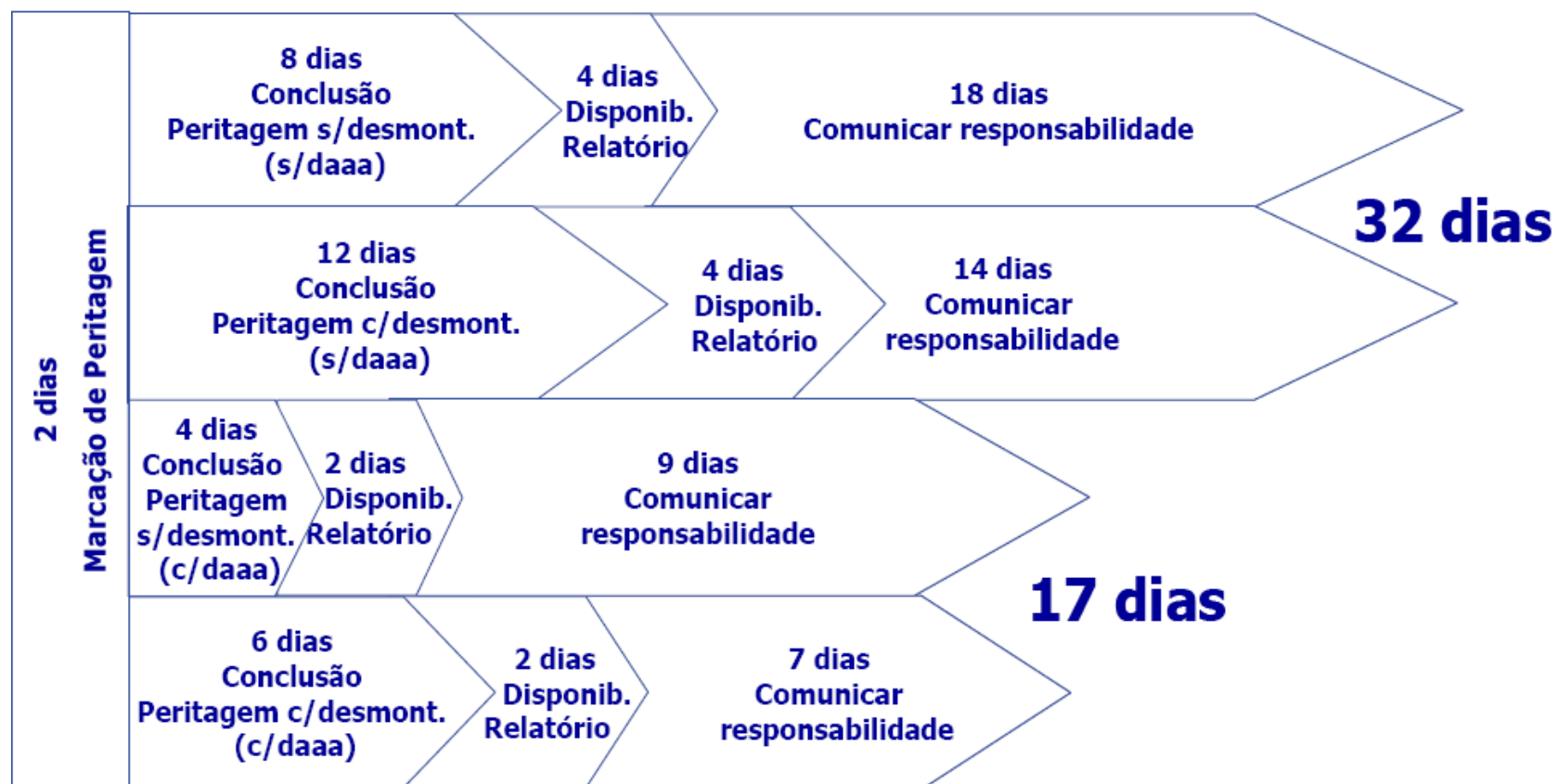
- ⇒ Na indefinição de responsabilidade pela produção do acidente, é solicitado uma averiguação para esclarecimento. Neste caso a peritagem ficará condicional, sendo este facto comunicado ao cliente.
- ⇒ Na presença de informações que levam a suspeita de que o acidente não ocorreu conforme descrito pelos intervenientes é solicitada uma averiguação para despiste de fraude.

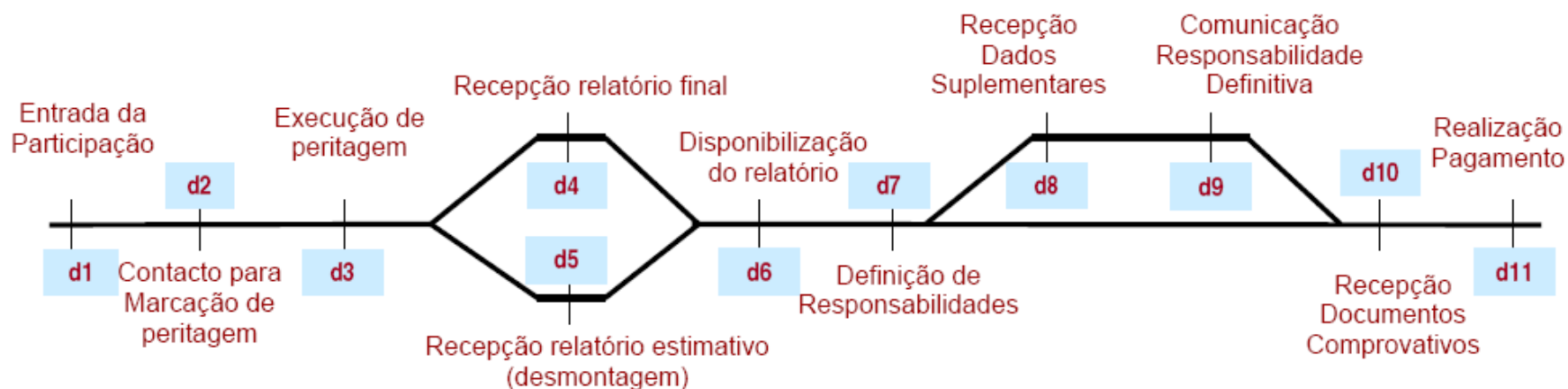
## 7 – PRAZOS

- ⇒ O Decreto Lei 291/2007 veio introduzir a obrigatoriedade de cumprimento de prazos para determinadas tarefas, a cumprir por Segurados e pelas Seguradoras.

## Decreto-Lei 291/2007

### Prazos para Regularização de Sinistros de Danos Materiais ( Quadro Resumo)





**d0 – Data do acidente.**

**d1 – Entrada da participação na Companhia**

**d2 – O 1º contacto – deve ser realizado pela Companhia nos dois dias seguintes à participação**

**d3 – A peritagem é marcada segundo a conveniência do Cliente estando a Companhia preparada para realizá-la em 24H**

**d4 – A reparação sem desmontagem deve estar concluída nos oito dias úteis seguintes à data da peritagem**

**d5 – Caso haja lugar a desmontagem a reparação deve estar concluída nos doze dias úteis seguintes à data da peritagem**

**d6 – O relatório de peritagem estará a disposição na Oficina sempre que o Cliente o solicite.**

**d7 – A Companhia tem 30 dias úteis, após os dois dias do primeiro contacto para efectuar uma oferta razoável ou uma resposta fundamentada.**

**d8 – O Cliente tem cinco dias úteis para apresentar elementos que possam alterar a posição da Companhia**

**d9 – A Companhia tem mais dois dias úteis para comunicar a decisão final**

**d10 – O Segurado ou Terceiro tem que apresentar a documentação necessária ao pagamento**

**d11 – A Companhia tem oito dias para realizar o pagamento após recepção da documentação.**

## **ENQUADRAMENTO DO ACIDENTE DE DANOS MATERIAIS**

### **⇒ IDS – Indemnização directa ao Segurado**

- Convenção entre todas as Companhias de Seguros em Portugal
- São enquadrados nesta convenção os sinistros em que a DAAA está completamente preenchida, vem assinada pelos dois condutores, não há feridos, houve apenas dois veículos envolvidos, a reparação não excede 15.000 €, o acidente deu-se em Portugal
- Se o Segurado não é totalmente culpado pelo acidente a Ocidental regulariza o acidente do ser segurado, na proporção da culpa.
- Através de um sistema de compensação controlado pela APS, as Companhias credoras são ressarcidas pelas devedoras de acordo com o custo médio dos sinistros ocorridos no trimestre, para cada intervalo considerado.

### **⇒ CIDS – Convenção Complementar ao IDS**

- Em tudo igual ao IDS com excepção que penas existe uma assinatura do segurado
- A participação pode ser feito em qualquer formato desde que contenha os elementos mínimos de informação.
- Só entra em vigor a 2 de Janeiro de 2007
- Nem todas as Companhias as de Seguros são aderentes a esta convenção.

### **⇒ Danos Próprios**

- O Segurado tem culpa no acidente ou não quer esperar contactar a Seguradora do responsável.
- A Ocidental regulariza os danos de acordo com as coberturas contratadas.
- Aplica a franquia contratual e agrava a apólice
- Após sermos ressarcidos pela totalidade dos montantes dispendidos procederemos as desagramento da apólice.

# ÍNDICE

## ✦ O QUE FAZER EM CASO DE ACIDENTE AUTOMÓVEL?

- QUANDO DO ACIDENTE RESULTEM APENAS DANOS NOS VEÍCULOS (DANOS MATERIAIS)
- QUANDO DO ACIDENTE RESULTEM TAMBÉM FERIDOS (DANOS CORPORAIS)

## ✦ QUANDO E COMO PARTICIPAR UM ACIDENTE AUTOMÓVEL?

## ✦ O PROTOCOLO IDS

- O QUE É O PROTOCOLO IDS ?
- PODEM TODOS OS ACIDENTES SER REGULARIZADOS PELO IDS ?
- NO CASO DE NÃO TER A DAAA ASSINADA POR AMBOS OS INTERVENIENTES DEVE O CLIENTE ENTREGÁ-LA NA SUA SEGURADORA ?

## ✦ CIDS – CONDIÇÃO ESPECIAL DO PROTOCOLO IDS

- O QUE É O CIDS ?
- QUAIS OS ACIDENTES QUE PODEM SER REGULARIZADOS AO ABRIGO DO CIDS ?

# ÍNDICE

## ■ O QUE FAZER EM CASO DE ACIDENTE AUTOMÓVEL?

- QUANDO DO ACIDENTE RESULTEM APENAS DANOS NOS VEÍCULOS (DANOS MATERIAIS)
- QUANDO DO ACIDENTE RESULTEM TAMBÉM FERIDOS (DANOS CORPORAIS)

## QUANDO E COMO PARTICIPAR UM ACIDENTE AUTOMÓVEL?

### O PROTOCOLO IDS

O QUE É O PROTOCOLO IDS ?

PODEM TODOS OS ACIDENTES SER REGULARIZADOS PELO IDS ?

NO CASO DE NÃO TER A DAAA ASSINADA POR AMBOS OS INTERVENIENTES DEVE O CLIENTE ENTREGÁ-LA NA SUA SEGURADORA ?

### CIDS – CONDIÇÃO ESPECIAL DO PROTOCOLO IDS

O QUE É O CIDS ?

QUAIS OS ACIDENTES QUE PODEM SER REGULARIZADOS AO ABRIGO DO CIDS ?

# O QUE FAZER EM CASO DE ACIDENTE AUTOMÓVEL?

## QUANDO DO ACIDENTE RESULTEM APENAS DANOS NOS VEÍCULOS (DANOS MATERIAIS)

Conjuntamente com o outro condutor, o Cliente deve preencher a Declaração Amigável de Acidente Automóvel - DAAA - não se esquecendo de indicar a seguinte **informação, indispensável para uma mais célere regularização** do processo de sinistro:

- Identificação completa dos condutores e respectivos veículos
- Identificação das seguradoras e números de apólice de seguro automóvel dos veículos intervenientes
- Identificação das circunstâncias em que ocorreu o acidente
- Identificação e contactos de testemunhas
- Assinaturas completas dos dois condutores

**(Nota: O preenchimento da DAAA não inviabiliza que o Cliente chame as Autoridades ao local do acidente).**

## O QUE FAZER EM CASO DE ACIDENTE AUTOMÓVEL?

### QUANDO DO ACIDENTE RESULTEM TAMBÉM FERIDOS (DANOS CORPORAIS)

Além do procedimento anterior, O Cliente deverá solicitar a **intervenção da autoridade policial**, que elaborará um Auto de Ocorrência.

**Em qualquer dos casos, se existirem testemunhas, é extremamente importante ficar com o contacto das mesmas e indicar, transmitindo essa informação à Seguradora, através do preenchimento do verso da DAAA**

# ÍNDICE

## O QUE FAZER EM CASO DE ACIDENTE AUTOMÓVEL?

QUANDO DO ACIDENTE RESULTEM APENAS DANOS NOS VEÍCULOS (DANOS MATERIAIS)

QUANDO DO ACIDENTE RESULTEM TAMBÉM FERIDOS (DANOS CORPORAIS)

## ■ QUANDO E COMO PARTICIPAR UM ACIDENTE AUTOMÓVEL?

### O PROTOCOLO IDS

O QUE É O PROTOCOLO IDS ?

PODEM TODOS OS ACIDENTES SER REGULARIZADOS PELO IDS ?

NO CASO DE NÃO TER A DAAA ASSINADA POR AMBOS OS INTERVENIENTES DEVE O CLIENTE ENTREGÁ-LA NA SUA SEGURADORA ?

### CIDS – CONDIÇÃO ESPECIAL DO PROTOCOLO IDS

O QUE É O CIDS ?

QUAIS OS ACIDENTES QUE PODEM SER REGULARIZADOS AO ABRIGO DO CIDS ?

## QUANDO E COMO PARTICIPAR UM ACIDENTE AUTOMÓVEL?

Deve o Cliente Comunicar à sua Seguradora todo e qualquer acidente, mesmo que não se considere responsável



Toda e qualquer ocorrência deverá ser comunicada à sua Seguradora, no mais curto espaço de tempo possível, que nunca deverá ser superior a **8 dias** a contar da data da ocorrência ou do dia em que teve conhecimento do mesmo.

Ao entregar a DAAA na sua Seguradora, estará o Cliente a assumir a responsabilidade pelo acidente, havendo consequente agravamento do prémio?



A simples comunicação do acidente ou a entrega da DAAA, por si só, **não implica** que esteja a assumir a responsabilidade pelo acidente nem implica qualquer agravamento do prémio do seu seguro automóvel.

Ao abrigo do Dec. Lei 291/2007, **é obrigatório** que os Segurados Participem os sinistros automóvel dentro de **8 dias úteis**.



# ÍNDICE

## O QUE FAZER EM CASO DE ACIDENTE AUTOMÓVEL?

QUANDO DO ACIDENTE RESULTEM APENAS DANOS NOS VEÍCULOS (DANOS MATERIAIS)

QUANDO DO ACIDENTE RESULTEM TAMBÉM FERIDOS (DANOS CORPORAIS)

## QUANDO E COMO PARTICIPAR UM ACIDENTE AUTOMÓVEL?

### ■ O PROTOCOLO IDS

- O QUE É O PROTOCOLO IDS ?
- PODEM TODOS OS ACIDENTES SER REGULARIZADOS PELO IDS ?
- NO CASO DE NÃO TER A DAAA ASSINADA POR AMBOS OS INTERVENIENTES DEVE O CLIENTE ENTREGÁ-LA NA SUA SEGURADORA ?

## CIDS – CONDIÇÃO ESPECIAL DO PROTOCOLO IDS

O QUE É O CIDS ?

QUAIS OS ACIDENTES QUE PODEM SER REGULARIZADOS AO ABRIGO DO CIDS ?

## O PROTOCOLO IDS

### O QUE É O PROTOCOLO IDS ?

É um protocolo entre seguradoras com o objectivo de:



Acelerar a resolução de acidentes automóvel que provoquem **apenas danos materiais**, simplificando a definição das responsabilidades;



Promover o contacto do lesado com a sua seguradora num ambiente de **maior proximidade** - o lesado quando não responsável pelo acidente, passa a ser indemnizado pela sua própria seguradora de uma forma simples e rápida, independentemente do tipo do seguro que tiver em vigor à data do acidente;



Simplificar os circuitos de comunicação entre seguradoras, com impacto positivo na resolução de acidentes, **acelerando o exercício dos reembolsos**.

## O PROTOCOLO IDS

### PODEM TODOS OS ACIDENTES SER REGULARIZADOS PELO IDS ?

**NÃO**

O sistema IDS aplica-se a acidentes que, **cumulativamente**, reúnem as seguintes características:

- envolvam apenas dois veículos
- haja colisão entre eles
- as seguradoras desses veículos sejam aderentes do protocolo IDS
- ocorram em Portugal
- os danos materiais em cada um dos veículos não sejam superiores a €15.000
- não se verifiquem danos corporais
- os veículos intervenientes sejam peritados e reparados em Portugal

**O conhecimento *à posteriori* da existência de feridos não determina a descaracterização do sinistro como IDS, sendo as despesas relativas a danos corporais tratadas e suportadas pela seguradora civilmente responsável**

## O PROTOCOLO IDS

### NO CASO DE NÃO TER A DAAA ASSINADA POR AMBOS OS INTERVENIENTES DEVE O CLIENTE ENTREGÁ-LA NA SUA SEGURADORA ?

**SIM**

Nessa situação, o acidente pode ser regularizado ao abrigo de um acordo designado por **CIDS (Condição Especial do Protocolo IDS)** que foi celebrado precisamente com o objectivo de *alargar o regime convencionado a um maior número de acidentes*, caso as seguradoras dos veículos intervenientes no acidente tenham aderido a este acordo.

# ÍNDICE

## O QUE FAZER EM CASO DE ACIDENTE AUTOMÓVEL?

QUANDO DO ACIDENTE RESULTEM APENAS DANOS NOS VEÍCULOS (DANOS MATERIAIS)

QUANDO DO ACIDENTE RESULTEM TAMBÉM FERIDOS (DANOS CORPORAIS)

## QUANDO E COMO PARTICIPAR UM ACIDENTE AUTOMÓVEL?

## O PROTOCOLO IDS

O QUE É O PROTOCOLO IDS ?

PODEM TODOS OS ACIDENTES SER REGULARIZADOS PELO IDS ?

NO CASO DE NÃO TER A DAAA ASSINADA POR AMBOS OS INTERVENIENTES DEVE O CLIENTE ENTREGÁ-LA NA SUA SEGURADORA ?

## ■ CIDS – CONDIÇÃO ESPECIAL DO PROTOCOLO IDS

- O QUE É O CIDS ?
- QUAIS OS ACIDENTES QUE PODEM SER REGULARIZADOS AO ABRIGO DO CIDS ?

# CIDS – CONDIÇÃO ESPECIAL DO PROTOCOLO IDS

## O QUE É O CIDS ?

O CIDS é uma Condição Especial que vem **complementar** o Protocolo IDS:

- Permite regularizar sinistros com danos materiais que não estão abrangidos pelo IDS, nomeadamente pela DAAA não ter sido preenchida ou por não estar assinada por ambos os intervenientes
- Permite iniciar processos nos casos em que um dos intervenientes não fez participação do sinistro à sua Seguradora, num prazo de 8 dias, conforme legalmente estabelecido
- Permite ultrapassar as situações em que o Lesado é prejudicado pela não comunicação à Seguradora por parte do outro interveniente

## CIDS – CONDIÇÃO ESPECIAL DO PROTOCOLO IDS

### QUAIS OS ACIDENTES QUE PODEM SER REGULARIZADOS AO ABRIGO DO CIDS ?

Os **acidentes que não se enquadram no IDS**, por exemplo por não ter sido usada uma DAAA na participação do acidente, ou sendo-o, esta não esteja assinada por ambos os intervenientes, podem agora ser regularizados ao abrigo do CIDS.

Para isso é necessário que a participação seja feita **por escrito** (DAAA assinada apenas por 1 dos intervenientes, Auto de Ocorrência ou qualquer outro meio escrito), **assinada pelo participante**, devendo constar a seguinte informação:

- **Matrículas dos veículos intervenientes**
- **Data e hora do acidente**
- **Descrição sumária do acidente**
- **Local do acidente**
- **Descrição dos danos no veículo participante**

**Sempre que possível, deve também constar informação sobre: número das apólices de seguro automóvel e/ou respectivas seguradoras, marca do outro veículo interveniente, dados do condutor do outro veículo e descrição dos danos do outro veículo**