



Formas de identificar esquemas fraudulentos nos seguros automóveis

Como funcionam os esquemas
fraudulentos?

O que pode fazer?

Quem pode contactar?

Os esquemas fraudulentos relacionados com o seguro automóvel podem tomar várias formas, mas todos têm uma coisa em comum — têm custos para todos!

Todos os tomadores de seguros acabam por pagar os custos inflacionados, ou inadequados, associados a uma indemnização de seguro. Isso significa que você acaba por pagar pela ganância de outra pessoa!

Sendo um consumidor informado, pode ajudar a eliminar estes esquemas fraudulentos — e ajudar a baixar os prémios dos seguros automóveis.

Esta brochura dá-lhe informações sobre como evitar os esquemas fraudulentos nos seguros automóveis, bem como ajudar a eliminá-los. Foi publicada pela Financial Services Commission of Ontario (FSCO), uma agência pertencente ao Ministério das Finanças que regula os sectores dos serviços financeiros, incluindo os seguros. A FSCO luta pelo aumento de confiança do público, para que possa aceder à indústria dos serviços financeiros de uma forma justa e eficaz, em Ontário.

Como funcionam os esquemas fraudulentos?

Um condutor de reboque de automóveis pode receber um prémio por recomendação por parte de um assistente jurídico para referir vítimas de um acidente a esse mesmo assistente. Isto é ilegal.

Um assistente jurídico pode receber um prémio por recomendação por parte de um prestador de cuidados de saúde para referir vítimas de um acidente a esse mesmo prestador de cuidados de saúde. Também isto é ilegal.

Um condutor de reboque de automóveis pode receber um prémio por recomendação por parte de uma oficina de reparação de automóveis para que os carros danificados sejam levados para aí. Este tipo de condutores de reboque de automóveis são conhecidos na indústria como “chasers” (caçadores de prémios). Um condutor de reboque de automóveis poderá estar a quebrar uma lei municipal ao recomendar uma oficina de reparação de automóveis sem que isso lhe seja solicitado.

Muitos “chasers” são propriedade, ou são controlados, por oficinas de reparação de automóveis. As seguradoras podem optar por não ter negócios com essas oficinas. Se a seguradora não trabalhar com a oficina de reparação de automóveis para onde o seu veículo foi rebocado, poderá ser necessário rebocá-lo para outra oficina. Mas antes disso acontecer, poderá ser-lhe exigido o pagamento das taxas de serviço de reboque, de estacionamento do veículo e, possivelmente, outras taxas administrativas. Estas taxas podem chegar às centenas, ou até aos milhares de dólares, e a sua seguradora pode não cobrir estas taxas. Caso se recuse a pagá-las, a oficina de reparação de automóveis pode aplicar a lei Repair and Storage Liens Act e vender o seu veículo para pagamento das taxas.

Para obter estes prémios por recomendação, os assistentes jurídicos, os condutores de reboque, as oficinas de reparação e os prestadores de cuidados de saúde podem “engordar” as suas contas. No final, tanto o acidentado como os outros tomadores de seguros, acabam sempre por pagar.

O que pode fazer?

Estar informado. Se necessitar dos serviços de um reboque de automóveis, de um assistente jurídico ou de um prestador de cuidados de saúde, saiba os seus direitos. Eis aqui algumas sugestões:

Reboques

- Antes de utilizar os seus serviços, certifique-se de que o reboque tem um número de licença municipal impresso na parte lateral.
 - Olhe bem para se certificar de que o reboque está ligado a uma empresa de renome, como um grupo de assistência automóvel em viagem ou de uma associação de automobilistas.
 - Pergunte se o reboque tem um contrato com a polícia.
 - Tome atenção à conversa para obter pistas óbvias. O condutor recomenda uma oficina de reparação de automóveis sem que isso lhe seja pedido? Se o fizer, isso pode ser indicativo de que existe entre eles uma combinação com um prémio por recomendação. Em Toronto, fazer esse tipo de recomendação pode ser ilegal, de acordo com o Código Municipal, Capítulo 545.
 - Leia com atenção tudo o que o condutor do reboque lhe pedir para assinar.
 - Peça para o seu veículo ser rebocado para um local seguro onde um regulador ou um perito da sua seguradora tenham acesso ao mesmo. Alguns municípios exigem que o veículo seja levado para um Collision Reporting Centre (Centro de Notificação de Colisões) ou uma esquadra de polícia antes de ir para outro lado qualquer.
 - Se for possível, contacte a sua seguradora, para obter informações sobre o reboque e para onde deve levar o veículo para ser reparado.
 - Considere rebocar o veículo para uma oficina de reparações da preferência da seguradora. Algumas seguradoras utilizam oficinas da sua preferência onde têm acordos que garantem que o seu veículo seja reparado de acordo com os padrões de qualidade mais elevados. Para obter mais informações, contacte a sua seguradora.
-

Assistentes jurídicos

- A lei exige que qualquer pessoa que actue como assessor, consultor ou representante em prestações por acidentes sem responsabilidade civil tem de cumprir determinados requisitos. Estes requisitos incluem não ter registo criminal, ter seguro contra erros e omissões, e obedecer a um código de conduta. A lei aplica-se a assistentes jurídicos que: aconselham outras pessoas sobre os seus direitos na obtenção de prestações por acidente; que ajudam a preencher impressos de reclamação; que debatem ou negociam com uma seguradora ou com os reguladores; que participam em reuniões de resolução de litígios na FSCO, nos Tribunais de Pequena Instância ou em arbitragem privada; ou que negociam o reembolso das prestações por acidentes sem responsabilidade civil.
- Procure “sinais vermelhos”, como taxas especiais. Os assistentes jurídicos não estão autorizados a cobrar taxas de contingência (uma percentagem de qualquer prémio que possa obter).
- Observe a relação comercial entre o assistente jurídico e o prestador de cuidados de saúde. Os assistentes jurídicos têm de o informar de potenciais conflitos de interesses, incluindo se têm algum interesse no centro de prestação de cuidados de saúde.
- Peça ao assistente jurídico que lhe mostre uma prova de que tem cobertura de seguro por erros e omissões. É obrigatório todos os assistentes jurídicos terem essa cobertura.
- Leia com atenção tudo o que o assistente jurídico lhe pedir para assinar.
- Conte com um tratamento justo e delicado.
- Verifique se o assistente jurídico está autorizado junto da FSCO para prestar assistência jurídica no ramo dos seguros automóveis. Pode verificá-lo através de um serviço online, fácil de utilizar, disponível em www.fSCO.gov.on.ca.

Prestadores de cuidados de saúde

- Reveja com atenção todos os pontos do plano de tratamento antes de o assinar.
 - Certifique-se de que recebe os tratamentos que estão a ser pagos pela sua seguradora.
 - Verifique os custos. O prestador de cuidados de saúde tem de cobrar pelo tratamento à seguradora o mesmo que lhe cobraria a si, se estivesse a pagar pelo tratamento.
-

Quem pode contactar?

Se suspeitar de actividade fraudulenta, apresente uma reclamação junto da sua seguradora. Para sua conveniência, no website da FSCO encontra-se disponível uma lista dos departamentos das seguradoras que tratam das queixas do consumidor. Também poderá obter essa informação contactando a FSCO. Pode igualmente contactar a polícia.

O Insurance Ombudsman Market Conduct Branch da FSCO aceitará e reverá as queixas escritas sobre as actividades e a conduta dos assistentes jurídicos ou dos prestadores de cuidados de saúde que operam no ramo do seguro automóvel. Contacte a FSCO:

- Se não encontrar qualquer indicação de que o assistente jurídico está registado na FSCO.
- Se o assistente jurídico não estiver a seguir o código de conduta, tal como publicado no website da FSCO.
- Se o assistente jurídico não tiver qualquer seguro por erros e omissões.
- Se pensa que o assistente jurídico, ou o prestador de cuidados de saúde, não comunicou um potencial conflito de interesses relacionado com a sua indemnização.
- Se o assistente jurídico estiver a cobrar uma taxa de contingência.
- Se o assistente jurídico, ou o prestador de cuidados de saúde, solicitar ou aceitar o pagamento de um prémio por recomendação.
- Se não recebeu todos os tratamentos aprovados e pagos pela seguradora.
- Se estiver desconfiado com as contas que foram apresentadas à seguradora pelo prestador de cuidados de saúde.

Precisa de mais informações?

Para obter mais informações, contacte o Centro de Atendimento da FSCO telefonando para: (416) 250-7250, N° grátis: 1-800-668-0128. Pode também obter informações visitando: www.autoinsurance.gov.on.ca.

Sendo um consumidor informado, pode ajudar a eliminar estes esquemas fraudulentos — e ajudar a baixar os prémios dos seguros automóveis.

Financial Services Commission of Ontario

5160 Yonge Street, Box 85
Toronto, Ontario
M2N 6L9

Telephone: (416) 250-7250

Nº gratis: 1-800-668-0128

TTY (416) 590-7108, 1-800-387-0584

Website da FSCO: www.fSCO.gov.on.ca

Website de Auto Insurance:

www.autoinsurance.gov.on.ca



Financial Services
Commission
of Ontario
