

Guia da Assistência Telemática

DMI_Auto06_JAN23

ok.pt



Índice

1. Introdução 3	3
2. Glossário	4
3. Conceito.....	5
4. Vantagens da Assistência Telemática.....	5
5. Funcionamento da Assistência Telemática.....	5
6. Tratamento de Dados.....	7
7. Condições de Utilização.....	10

1. Introdução

Bem-vindo(a) à cobertura de seguro automóvel mais inovadora do mercado.

Ao contratar uma apólice com a cobertura Assistência Telemática passará a beneficiar de serviços de localização da sua viatura em caso de roubo ou acidente e ainda poderá usufruir de um desconto nas renovações da sua apólice consoante a utilização que faça da sua viatura.

Este guia visa dar-lhe a conhecer a cobertura Assistência Telemática, como funciona e quais as vantagens que a contratação da mesma lhe poderá proporcionar.

Nota: Nas apólices formalizadas até 18 de novembro de 2020, esta cobertura tem o nome de Assistência GPS.

2. Glossário

Telemática: É o conjunto de tecnologias de transmissão de dados resultantes da compressão, armazenamento, processamento e comunicação de grandes quantidades de dados.

Dispositivo telemático (OBU-On Board Unit): Aparelho eletrônico que utiliza tecnologias de GPS e GSM/GPRS e um acelerómetro de alta precisão e memória para recolha e registo de dados relevantes, para a prestação das garantias da Assistência Telemática. Contém um cartão SIM que é utilizado para transferir os dados recolhidos para o Centro de Serviços da Octo Telematics.

Octo Telematics: Para poder facultar estes serviços telemáticos aos seus clientes, a ok! seguros celebrou uma parceria com a Octo Telematics S.p.A.

A Octo Telematics é uma empresa italiana, líder europeia na conceção, engenharia e gestão de serviços telemáticos inovadores, particularmente adequados ao mercado segurador. Trabalha com mais de 50 companhias de seguros e mais de um milhão de clientes.

Foi esta empresa, pioneira neste tipo de soluções, que criou e desenvolveu o dispositivo telemático a instalar no veículo seguro e será ela quem fornecerá e instalará esses equipamentos nos veículos. Será também esta empresa que procederá à recolha, tratamento, armazenamento e divulgação dos dados obtidos através de uma plataforma Web concebida para o efeito.

3. Conceito

A Assistência Telemática é uma cobertura inovadora que utiliza a tecnologia telemática e a georreferenciação, através da instalação de um recetor de sinal instalado na viatura, utilizando para isso o sistema global de posicionamento (GPS). Estes dados são posteriormente enviados para o centro de processamento, recorrendo às redes de telecomunicações GSM e GSM/GPRS.

Este dispositivo, instalado no veículo seguro, permite oferecer serviços de segurança e assistência em caso de acidente, e ainda, através dos dados estatísticos enviados à ok! seguros, apurar um perfil de condução e com base nesse perfil atribuir um desconto na renovação da apólice.

4. Vantagens da Assistência Telemática

A Assistência Telemática oferece as seguintes vantagens:

Sistema de Segurança: Garante a localização do veículo em caso de furto ou roubo e permite a prestação de auxílio às autoridades para recuperação do veículo roubado.

Serviço de Assistência: Garante o envio imediato dos meios de assistência necessários em caso de acidente, através de um sensor que deteta a ocorrência de um forte embate.

Benefício na renovação: Consoante a utilização que faça da sua viatura – apurada através dos dados recolhidos pelo dispositivo telemático – e na ausência de sinistralidade no decurso da anuidade, poderá beneficiar de um desconto até 20% no prémio da renovação da sua apólice.

Este desconto será atribuído na renovação do seguro e calculado sobre o valor do prémio pago na anuidade anterior.

Os critérios de avaliação do perfil de condutor incluem o total de quilómetros percorridos, assim como a sua distribuição por zonas de circulação, período horário e velocidade.

Para a descrição pormenorizada do cálculo do desconto, veja o ponto 6.1.

5. Funcionamento da Assistência Telemática

5.1. Tecnologia

Para poder usufruir das garantias da Assistência Telemática é necessário instalar no seu veículo um dispositivo telemático. Este dispositivo foi desenvolvido com as mais avançadas tecnologias GPS e GSM/GPRS e inclui um acelerómetro de alta precisão e memória para recolha e registo de dados. Contém também um cartão SIM que é utilizado para transferir os dados recolhidos para o Centro de Serviços da Octo Telematics.

O Centro de Serviços da Octo Telematics recebe e processa a informação gerada pelo equipamento sobre a circulação do veículo, possíveis embates e alertas de roubo, transmitindo essa informação à ok! seguros.

5.2. Instalação Gratuita

O dispositivo é instalado gratuitamente por uma rede de oficinas especializadas.

Para mais informações, consulte o ponto 7.1.

5.3. Serviços inerentes:

5.3.1. Localização da Viatura em caso de Roubo

Em caso de Furto ou Roubo do veículo seguro, o Cliente contacta o serviço de assistência, que inicia o processo de localização da viatura.

A seguradora, através do Serviço de Assistência, contacta as autoridades responsáveis pela localização e recuperação do veículo a quem transmite os dados de localização fornecidos pelo dispositivo telemático e em conjunto procedem de forma a facilitar a recuperação do veículo. Simultaneamente, é indispensável que o proprietário do veículo participe o furto ou roubo às autoridades.

Apesar de não ser possível garantir a recuperação do veículo seguro, a taxa de sucesso de localização e recuperação de viaturas com dispositivos telemáticos pelas autoridades é de aproximadamente 98%.

5.3.2. Alarme em caso de acidente

O objetivo deste serviço é assistir o Cliente em caso de acidente. O acidente é detetado através do sensor de acidentes que faz parte do dispositivo telemático.

Assim, em caso de ocorrência de acidente com um impacto de força superior a 2,5g, o dispositivo telemático origina um alarme que é enviado ao Serviço de Assistência que acionará os meios de socorro necessários.

Para evitar falsos alarmes e decorrente da parametrização acima referida, acidentes resultantes de valores baixos de aceleração poderão não ser detetados pelo sensor e consequentemente não originarão o alarme.

Na sequência do alerta recebido o Serviço de Assistência da ok! seguros, que tentará contactar o Cliente para os números por ele predefinidos para o efeito, providenciará os meios de assistência necessários de acordo com as circunstâncias da ocorrência e nos termos das condições da Assistência em Viagem contratada. Caso não seja possível contactar o cliente, será enviado um assistente ao local do acidente, identificado através das coordenadas GPS, que verificará e acionará os meios de assistência necessários.

6. Tratamento de Dados

Através do dispositivo telemático instalado no veículo seguro, serão recolhidos dados decorrentes da utilização do veículo, relativos ao número de quilómetros percorridos, à sua distribuição por zonas de circulação, período horário e velocidade.

Esses dados são transmitidos pelo equipamento para a Octo Telematics que os trata e envia, apenas de forma agregada, para a ok! seguros.

Para proteção da privacidade dos clientes a ok! seguros apenas recebe dados agregados, desconhecendo os percursos, velocidade instantânea ou hora exata em que o veículo circula. Os dados destinam-se apenas ao cálculo do desconto a atribuir anualmente e a estudos estatísticos.

Os dados recolhidos apenas são transmitidos em tempo real nos casos de furto, roubo ou acidente, para que a ok! seguros possa prestar as garantias previstas na cobertura de Assistência Telemática.

Desta forma, pretendemos oferecer serviços de valor acrescentado sem interferir na vida privada dos nossos clientes.

6.1. Cálculo do desconto

Através dos dados agregados enviados à ok! seguros, será apurado um perfil de condução e com base nesse perfil será atribuído um desconto aplicável na renovação da apólice.

O cálculo do desconto a atribuir na renovação será realizado da seguinte forma:

- No final da 1ª anuidade, o cálculo é efetuado com base na informação dos primeiros 299 dias da anuidade (data início da apólice + 299 dias).

- Nas restantes anuidades, é considerado o período entre a data fim de cálculo da última anuidade + 365 dias.

Este desconto recai sobre o prémio da renovação e pressupõe a manutenção em vigor da apólice e da cobertura Assistência Telemática na anuidade seguinte.

Em caso de anulação da apólice, apenas irá usufruir do desconto em função dos dias em que a apólice esteve em vigor.

A participação de sinistros, nos períodos de cálculo referidos anteriormente, determina a não aplicação do desconto na anuidade seguinte, com exceção do acionamento das coberturas de assistência em viagem, proteção jurídica e responsabilidade civil (desde que sem responsabilidade).

O desconto será calculado tendo em conta os dados estatísticos da utilização do veículo com base nos parâmetros: número de quilómetros, zonas de circulação, período horário e velocidade.

Assim, os valores máximos e mínimos, relativos a cada parâmetro, são os seguintes:

- ✓ **Número de Quilómetros:** Esta variável mede a exposição ao risco por parte do condutor, em função da distância percorrida com o veículo. Assim é atribuído o desconto máximo nesta variável aos clientes que percorram menos de 5.000 km numa anuidade e não é atribuído nenhum desconto a quem circule mais do que 20.000 Km nessa anuidade. Os clientes que efetuem um número intermédio de quilómetros terão direito a um desconto proporcional ao número de quilómetros efetuados.

Quilómetros Efetuados	Desconto
≤5000	Máximo (7%)
> 5000 e < 20 000	Proporcional
≥ 20 000	Nulo

- ✓ **Período Horário:** Pretende distinguir o número de quilómetros percorridos em horário diurno dos quilómetros percorridos em horário noturno (das 00:00h às 06:00h), uma vez que diversos estudos indicam que o risco de sinistralidade é superior no horário noturno sobretudo devido à visibilidade e ao cansaço.

Assim, um cliente que efetue menos de 15% do total de km numa anuidade no período noturno, terá direito ao desconto máximo. Pelo contrário, um cliente que efetue mais de 25% dos km no mesmo período, não terá direito a desconto. Um cliente, que efetue uma percentagem de quilómetros intermédia terá direito a um desconto proporcional ao número de quilómetros efetuados no período noturno.

Quilómetros efetuados no período noturno	Desconto
≤15%	Máximo (5%)
>15% e <25%	Proporcional
≥25%	Nulo

- ✓ **Zonas de circulação:** Com a informação estatística disponível é possível inferir sobre o risco de acidente em função do distrito de circulação, contribuindo para este resultado as condições rodoviárias, intensidade de tráfego entre outras variáveis. Por exemplo, um cliente que efetue mais de 85% do total de km de uma anuidade em zonas bonificadas terá direito ao desconto máximo. Pelo contrário, um cliente que efetue menos de 75% dos km nestas zonas, não terá direito a desconto. Um cliente que efetue uma percentagem de quilómetros intermédia terá direito a um desconto proporcional ao número de quilómetros efetuados em zonas bonificadas.

Quilómetros efetuados em Zonas Bonificadas	Desconto
$\leq 75\%$	Nulo
$< 85\%$ e $> 75\%$	Proporcional
$\geq 85\%$	Máximo (5%)

- ✓ **Velocidade:** O efeito da velocidade na severidade e risco de acidente é largamente estudada e documentada, pretendemos premiar todos os clientes que contribuam para a redução deste risco. Assim, os clientes que não excedam o limite máximo legal de velocidade (120Km/h) em mais de 95% do total de km percorridos numa anuidade, terão direito ao desconto máximo. Este desconto deixa de ser aplicável a quem realize apenas 90% dos quilómetros abaixo deste limite. Para os clientes que fiquem entre os 95 e os 90% a atribuição será proporcional.

Quilómetros efetuados a Velocidade inferior a 120 km/h	Desconto
$\leq 90\%$	Nulo
$< 95\%$ e $> 90\%$	Proporcional
$\geq 95\%$	Máximo (3%)

Exemplos práticos do acima exposto:

No final de cada anuidade poderá beneficiar de um desconto até 20% do valor do prémio que será aplicado no prémio da anuidade seguinte.

Para isso, deverá cumprir os parâmetros acima referidos e para esse efeito poderá seguir todos os meses o seu comportamento através de uma plataforma Web exclusiva dos Clientes que contratem a Assistência Telemática. Apesar de os dados se encontrarem num resumo estatístico, é possível a perceção do desconto a que tem direito.

➤ **Exemplo 1:**

Resumo Estatístico dos Quilômetros percorridos:		Desconto
Total Quilômetros efetuados	25000 km	0%
Período Noturno	19%	3.00%
Zonas Não Bonificadas	82%	3.50%
Quilômetros efetuados <120 km/h	93%	1.80%

Benefício Total acumulado de 8.30% do valor da anuidade

➤ **Exemplo 2:**

Resumo Estatístico dos Quilômetros percorridos:		Desconto
Total Quilômetros efetuados	7500 km	5.83%
Período Noturno	16%	4.50%
Zonas Não Bonificadas	80%	2.50%
Quilômetros efetuados <120 km/h	80%	0%

Benefício Total acumulado de 12.83% do valor da anuidade

➤ **Exemplo 3:**

Resumo Estatístico dos Quilômetros percorridos:		Desconto
Total Quilômetros efetuados	15000 Km	2.33%
Período Noturno	16%	4.50%
Zonas Não Bonificadas	83%	4.00%
Quilômetros efetuados <120 km/h	94%	2.40%

Benefício Total acumulado de 13.23% do valor da anuidade

Notas:

- Estes são exemplos fictícios que não podem servir de comparação com casos reais;
- Nenhum dos parâmetros é passível de anular os restantes;
- Nenhum dos parâmetros é fator de agravamento, podendo apenas contribuir para a identificação do desconto a atribuir.

7. Condições de utilização

7.1. Instalação do dispositivo telemático

Ao dar início à apólice de seguro, será necessário efetuar a instalação do dispositivo telemático na sua viatura. Para isso, dispomos de uma rede de oficinas especializada na instalação deste tipo de equipamento.

Esta instalação é gratuita, e será realizada após o pagamento da apólice. O cliente receberá um SMS a solicitar o contacto com a oficina anteriormente por ele selecionada para agendar o melhor dia para a instalação do equipamento.

O dispositivo telemático requer apenas a ligação à bateria da viatura não sendo assim intrusivo ao nível mecânico/elétrico.

7.2. Alteração de veículo

Em caso de alteração de veículo, será necessário proceder à desinstalação do dispositivo telemático do veículo antigo e efetuar uma nova instalação do mesmo dispositivo telemático no novo veículo.

Para isso, deverá informar a ok! seguros da sua pretensão e deslocar-se a uma oficina da rede de instaladores (de preferência a mesma que efetuou a instalação inicial) para efetuar a desinstalação. Após a alteração de veículo, deverá deslocar-se novamente à oficina onde efetuou a desinstalação, para efetuar uma nova instalação do dispositivo, agora no novo veículo.

Este processo tem custos conforme o quadro seguinte, no entanto, a ok! seguros suporta o custo da primeira alteração do dispositivo.

1º Alteração do dispositivo	Oferta
2º Alteração do dispositivo	25€*

*** a este valor acresce o IVA calculado à taxa legal em vigor**

7.3. Avaria do Dispositivo Telemático

Caso detete alguma anomalia no correto funcionamento do dispositivo telemático, deverá entrar em contacto com o serviço de apoio a clientes que o informará dos passos a tomar para a resolução da mesma.

Se a avaria for detetada pela Octo Telematics, e caso esta não possa ser resolvida remotamente, o Cliente será contactado a fim de se deslocar a uma oficina para reparar o dispositivo telemático.

Se o Cliente não se deslocar à oficina para se proceder às reparações necessárias, e por isso deixe de ser possível recolher dados de circulação, perde o direito ao desconto que seria aplicado na anuidade seguinte.

7.4. Substituição da bateria da OBU

A substituição da bateria da OBU está sujeita ao pagamento, pelo Cliente, da quantia de 5.00 Euros, acrescida de I.V.A. à taxa legal em vigor.

7.5. Alteração de Produto

A alteração para produto que não contemple a Cobertura Assistência Telemática implica a perda do desconto e a desinstalação da OBU.

7.5. Desinstalação da OBU

A desinstalação da OBU está sujeita ao pagamento, pelo Cliente, da quantia de 5.00 Euros, acrescida de I.V.A. à taxa legal em vigor.

7.6. Resolução do Contrato

A instalação, recolha e tratamento dos dados não têm qualquer custo adicional para o cliente.

O dispositivo telemático é entregue ao cliente a título de comodato. Sempre que se verifique a anulação da apólice com cobertura Assistência Telemática o cliente obriga-se a devolver o referido dispositivo à ok! seguros.

Assim, este dispositivo é entregue por um período mínimo de três anos. Consequentemente, a anulação da apólice de seguro antes do terceiro ano de vigência constitui o cliente na obrigação de pagar os seguintes valores.

Resolução Contrato	Penalização
Anterior ao 2ºano Renovação	30€*
Anterior ao 3ºano Renovação	15€*
Após 3ºano Renovação	0€

* A estes valores acresce o IVA calculado à taxa legal em vigor

Este documento destina-se a dar a conhecer as funcionalidades, vantagens e o modo de funcionamento da cobertura Assistência Telemática, não dispensando a leitura atenta e integral das Condições Gerais e Especiais e das Informações Pré-Contratuais, disponíveis no nosso site www.okt.pt.



ok.pt

Via Directa - Companhia de Seguros, S.A. | NIPC e Matrícula 504 011 944, na CRC Lisboa
Sede: Av. José Malhoa, 13-4º, 1099-006 Lisboa - Portugal | Capital Social: € 23 000 000