

SEGURO
GNBCasa

Segura o seu lar.

Guia do cliente



NBdireto

707 24 7 365

Horário de atendimento personalizado:
7 dias por semana das 8h às 24h

[Informações](#) | [Subscrições](#) | [Alterações](#)

Tecla
6

GNB
SEGUROS
GRUPO NOVO BANCO

O Seguro GNB Casa garante-lhe um acompanhamento permanente ao longo da vida do Contrato.

O Dossier do Cliente, através dos elementos que o constituem, permite-lhe, a todo o momento, conhecer os riscos contra os quais está garantido, as medidas de prevenção que deverá tomar para minimizar esses riscos e o que deverá fazer caso ocorra um sinistro.



- Este Guia do Cliente aconselha-o na utilização adequada dos benefícios do Seguro GNB Casa.



- As Condições Gerais e Especiais, estabelecem as cláusulas a aplicar ao Contrato de Seguro, fornecendo-lhe igualmente esclarecimentos sobre a sua interpretação.



- O Cartão do Cliente coloca à sua disposição os números de telefone a utilizar caso ocorra um Sinistro, ou em caso de assistência, 24 horas/dia, 365 dias/ano.

Importante

- Deve incluir dentro da capa do Dossier do Cliente toda a documentação que venha a receber relativa ao Seguro GNB Casa;
- Deve guardar o Dossier do Cliente na residência a que diz respeito o Seguro (Local do Risco);
- Deve destacar o Cartão do Cliente do Dossier do Cliente, escrever o número da apólice, e guardá-lo permanentemente na sua carteira, para poder utilizá-lo em caso de Sinistro onde quer que se encontre.

Com o passar do tempo, vão ocorrendo acontecimentos que tornam necessário modificar o seu Contrato.

Vai adquirindo mais bens com a sua habitação:

- Deverá alterar a fórmula para outra com limites de recheio superiores;
- Deverá alterar o bem seguro para incluir também o edifício;
- Fez obras em casa, acrescentando-lhe assoalhadas.

Deverá fornecer essa informação para que sejam atualizados os valores seguros.

Mudou-se permanentemente para a sua Residência Secundária:

- Deverá fornecer essa informação para que sejam atualizados os valores seguros.

Face a este tipo de acontecimentos deverá contactar o seu Balcão ou o NBdireto Seguros (707 24 7 365 das 8h às 24h), onde serão efetuadas as necessárias modificações ao seu Contrato de Seguro.

Deve ainda saber

Como será calculada a indemnização em caso de Sinistro?

- Em caso de danos no Imóvel, será indemnizado no montante necessário para reconstruir, parcial ou totalmente, o mesmo;
- Em caso de danos no Recheio, será indemnizado no montante necessário para substituir em novo os bens danificados, exceto em caso de aparelhos eletrodomésticos de linha branca e castanha e de equipamento informático caso não tenha a Cobertura de Reequipamento em Novo, em que a indemnização será calculada com base na idade dos equipamentos (Condições Gerais).

E existem limites?

- Em caso de danos no Imóvel é o próprio custo de reconstrução;
- Quanto ao recheio, varia em função da fórmula subscrita.
No caso específico da cobertura de Furto e Roubo existem limites ajustados a Jóias, Objetos Preciosos e Objetos de Valor dependentes da fórmula e do facto de ser uma residência principal ou secundária;
- Existe ainda um conjunto de coberturas que pelas suas características têm limites específicos:
 - Responsabilidade Civil por Danos Causados pelos Bens Seguros;
 - Responsabilidade Civil Familiar;
 - Demolição e Remoção de Escombros;
 - Quebra Acidental de Vidros, Espelhos e Pedras Ornamentais, Quebra ou Queda de Antenas, Quebra ou Queda de Painéis Solares;
 - Privação Temporária do Uso e Mudança Temporária;
 - Assistência ao Lar;
 - Acidentes Pessoais;
 - Danos Estéticos.

Será que a indemnização é também calculada depois de aplicadas a franquia e a regra proporcional?

- A franquia, montante que em caso de Sinistro fica a seu cargo, aplica-se a todas as coberturas do seu Contrato possibilitando uma diminuição sensível do prémio pago, sendo o seu montante bastante baixo;
- A regra proporcional, ao contrário do que é normal, não se aplica ao seu Contrato, quer isto dizer que:
 - Indemnizamos integralmente os seus prejuízos até aos limites contratados;
 - Porque o seu capital está permanentemente atualizado nunca corre o risco de ser sub-indemnizado;
 - O seu capital seguro é sempre igual ao limite contratado no caso de recheio, e no caso do imóvel ao custo de reconstrução / reposição.

Importante

- Aproveitamos para lhe lembrar que o Seguro GNB Casa lhe oferece uma cobertura de pagamento das prestações do Crédito à Habitação durante 3 meses até ao limite definido nas Condições Particulares, caso se veja privado do uso da sua residência.

O que fazer para tentar evitar um Sinistro?

A prevenção é a melhor segurança.

Em seguida, fornecemos alguns conselhos práticos e simples de segurança:

Reduzir os Furtos ou Roubos

- Escolha medidas de proteção eficazes:
 - Fechaduras de segurança em todas as portas que poderão dar acesso à habitação;
 - Persianas, barras metálicas e outros meios de proteção em todas as janelas (por muito pequenas que sejam) no caso de andares baixos ou vivendas;
- Não deixe as chaves de casa na caixa do correio, debaixo do tapete ou de um vaso;
- Não indique o seu nome, morada ou qualquer referência nos chaveiros;
- Não afixe autocolantes externos em malas de viagem que permitam uma visualização fácil do nome e morada;
- Não deixe mensagens gravadas em atendedores de chamadas a dizer que está de férias e só regressa em determinada data.

Limitar os Riscos de Incêndio

- Efetue a limpeza da chaminé todos os anos;
- Substitua com regularidade os filtros do exaustor de cozinha e proceda com regularidade a limpezas profundas do mesmo por forma a evitar acumulações de gorduras;

- Não tenha materiais facilmente combustíveis junto ao fogão (tais como panos por cima dos tachos, etc.);
- Verifique as instalações de eletricidade com regularidade e exija que as instalações sejam efetuadas por profissionais adequados;
- Evite a multiplicação de fichas triplas na mesma tomada elétrica.

Evitar os Danos por Água

- Verifique com regularidade o estado das mangueiras e roscas das máquinas de lavar roupa e loiça;
- Feche as torneiras de segurança das máquinas de lavar roupa e loiça sempre que não esteja a utilizá-las;
- Feche a torneira de segurança do contador da água quando se ausentar de casa por períodos significativos. Se se ausentar por períodos superiores a 15 dias sem tomar estas medidas e ocorrer um Sinistro de Danos por Água, as indemnizações devidas serão reduzidas em 30%.

Que fazer em caso de Sinistro?

Furto ou Roubo

- Caso a porta esteja danificada, impedindo o seu fecho, procure um técnico de reparação que proceda ao seu conserto o mais urgentemente possível por forma a poder fechar a porta. Para ajudar a encontrar um técnico, pode contar com a ajuda do Serviço de Assistência proporcionado pelo seu Contrato de seguro, utilizando o número de telefone de assistência indicado no Cartão do Cliente;
- Em seguida, verifique o seu Dossier do Seguro Casa, por forma a certificar que subscreveu uma fórmula que inclui a cobertura de Furto ou Roubo e telefone para o número verde de sinistros da GNB Seguros indicado no seu Cartão do Cliente;
- Após a ligação telefónica estará em contacto com um Especialista da GNB Seguros que lhe indicará os próximos passos a seguir;
- Para facilitar e acelerar o seu processo de Sinistro, efetue um inventário dos objetos furtados ou roubados.

Perda de Chaves

- A primeira coisa a fazer é verificar com atenção se de facto perdeu as chaves;
- Recorra ao Serviço de Assistência, ligando para o número de telefone constante no Cartão do Cliente;
- Por medida de precaução deverá proceder de imediato à substituição da fechadura.

Danos por Água

- Por forma a evitar um agravamento dos prejuízos, não hesite em tomar as primeiras medidas de resposta à situação: fecho das torneiras de segurança, secagem de tecidos, tapetes, livros, etc.
- Logo que possível, telefone para o número verde de sinistros da GNB Seguros e entre em contacto com o Especialista que lhe proporá uma de duas soluções:
 - No caso dos danos serem reduzidos, procederá ao cálculo das reparações e prejuízos e o Segurado poderá optar por proceder à reparação por meios próprios;
 - No caso dos danos serem mais significativos, será necessário acordar o tempo necessário de secagem dos objetos para poder avaliar de forma mais precisa os prejuízos.

Novo Sistema de Declaração Amigável de Sinistros de Danos por Água em Edifícios (DADA)

No âmbito da Associação Portuguesa de Seguradores (APS) foi celebrado um protocolo para a **Regularização de Sinistros de Danos por Água em Edifícios em Regime de Propriedade Horizontal (DPA)** que simplificará a participação destes sinistros ao abrigo de apólices de Multiriscos e agilizará o processo de reparação dos correspondentes danos pelos seguradores.

Com o novo **sistema DPA, a regularização de um sinistro de danos por água, ainda que provocado por uma fração vizinha, é-lhe assegurado enquanto lesado pela GNB Seguros**, que se encarregará depois de reclamar o respetivo reembolso ao segurador da fração responsável.

Este novo modelo vem facilitar e desburocratizar o processo de regularização dos danos por água quando acionada uma apólice de seguro Multiriscos, contribuindo para a redução da conflitualidade entre todos os intervenientes.

Declaração Amigável de Sinistros de Danos por Água

O processo DPA inicia-se sempre com o preenchimento de uma **Declaração Amigável de Danos por Água** pelos segurados intervenientes no sinistro.

A DADA pode ser descarregada no site do NOVO BANCO, tendo que ser assinada por ambos os intervenientes e remetida aos respetivos seguradores no prazo de 8 dias.

A DADA não é um reconhecimento de responsabilidade, servindo sim para ajudar a descrever os factos, caracterizar melhor o sinistro e identificar os intervenientes, acelerando a intervenção do segurador na regularização do sinistro.

Como declarar um Sinistro?

Para participar um sinistro ligue sempre para o nº verde gratuito 800 200 418, disponível 24h.

- **Entre as 9h e as 16h:** será atendido por um especialista em sinistros da GNB Seguros apto a dar resposta às suas necessidades.
- **No período das 16h às 9h:** será direccionado para a linha de Assistência que providenciará o encaminhamento da sua participação para a GNB Seguros.

Na gestão do seu processo:

- Através do telefone o especialista em sinistros aconselha-o e esclarece-o sobre o que fazer. Dar-lhe-á o seu número de telefone direto através do qual o poderá contactar.
- Desencadeia, com o seu acordo, as formas de reparação ou indemnização adequadas, recorrendo se necessário, à utilização de peritos tornando todas as ações adequadas à rápida e ajustada resolução do seu problema.

Para contactar o **Especialista de Sinistros:**

800 200 418 (telefonar das 09h00 às 16h00)

Para contactar o **Serviço de Assistência:**

213 855 560 (disponível 24h por dia)

Atenção ambos os contactos podem ser encontrados:

- Na capa do Dossier do Cliente
- No Cartão do Cliente

GNB - Companhia de Seguros, S.A., Rua Castilho , nº 26 -
4º andar - 1250-069 Lisboa - Apartado 24047 Loja CTT
Campo de Ourique (Lisboa) 1251-977 Lisboa, Portugal -
Capital Social €15.000.000 - N.º 503 718 092, de pessoa
coletiva e de matrícula na C.R.C. de Lisboa.

GNB¹
SEGUROS
GRUPO NOVO BANCO