

Provedor do Cliente

Rua Andrade Corvo, 19
1069-014 Lisboa
Tel. 213 165 301 – Fax 213 153 240
Email: provedordocliente@allianz.pt

**Relatório de Atividade do Serviço de Provedoria do Cliente****Companhia de Seguros Allianz Portugal****Ano de 2015**

Durante o ano que findou voltou a ser evidente a confiança que os clientes e lesados da Seguradora depositam no Provedor do Cliente. São inúmeras as interpelações dirigidas à Provedoria e os pedidos de ajuda que, e de acordo com o normativo, não seriam elegíveis para tratamento por este serviço. Não deixa, no entanto, a Provedoria de apoiar todos os que se lhe dirigem orientando para quem deve responder aos pedidos e reclamações e intercedendo para que obtenham respostas rápidas e esclarecedoras.

Em 2015 foram registadas 115 reclamações, o que representa um ligeiríssimo decréscimo face ao ano de 2014, em que se trataram 118 reclamações. Salvo um ou outro caso excecional, nomeadamente quando a seguradora encontra indícios de fraude, os processos abertos são resolvidos com celeridade e bem dentro dos prazos definidos. Assim, apenas 3 processos transitaram para 2016 e desses um foi encerrado nos primeiros dias de Janeiro do ano corrente. Para este desempenho é justo referir a colaboração dos Serviços Internos da Seguradora que, de forma diligente e rápida respondem às questões que lhes são colocadas, permitindo ao Provedor apreciar o processo e emitir um parecer ou recomendação.

1 - Quadro Geral por Ramos

Não se alterou significativamente a repartição por ramos do conjunto de reclamações registadas. Multirriscos domina, com 49 processos, seguido do Ramo Automóvel com 25 e o Ramo Saúde com 19.

Os reclamantes, na sua maior parte tomadores de seguro/segurados e terceiros lesados, mostram um conhecimento insuficiente das apólices que contratam e da legislação em vigor sobre a atividade e o contrato de seguro. Às seguradoras e aos seus mediadores exige-se um melhor esclarecimento de cada artigo e alínea por forma a evitarem-se interpretações erradas e a alertarem-se os tomadores para as exclusões que estão associadas aos contratos.

Quanto maior for a formação de todos os envolvidos do lado da venda menor serão os problemas na altura em que surjam os sinistros.

Provedor do Cliente

Rua Andrade Corvo, 19
1069-014 Lisboa
Tel. 213 165 301 – Fax 213 153 240
Email: provedordocliente@allianz.pt



Processos Provedor 2015		
Ramo	2014	2015
Automóvel	17	25
Assistência Viagem	3	1
Acidentes Pessoais	2	4
Multiriscos	56	39
Riscos Elétricos	10	10
Responsabilidade Civil	7	1
Acidentes Trabalho	2	3
Vida	11	13
Saúde	10	19
Total	118	115

Ramo Multiriscos

A análise detalhada acerca do tipo de reclamações recebidas continua a evidenciar desconhecimento dos tomadores sobre as cláusulas contratuais e suas exclusões. À recomendação que o Provedor efetuou no ano anterior sobre a necessidade de se clarificar o clausulado das apólices junta-se este ano uma outra, mais específica, para que as coberturas de Tempestades sejam revistas pois é fundamental que os clientes saibam com clareza em que circunstâncias os seus bens, e quais, estão efetivamente seguros. A seguradora informou o Provedor que está a ser efetuada uma revisão ao produto que contempla esta recomendação.

Também a ação dos peritos voltou a merecer uma recomendação da Provedoria. Perante vários relatos de reclamantes, devem os peritos ser instruídos para não assumirem quaisquer tipo de responsabilidades da seguradora, limitando-se a realizar o seu trabalho e a efetuar o respetivo relatório, cabendo aos serviços da seguradora a decisão quanto à assunção das responsabilidades.

Ramo Automóvel

Para o volume de apólices e sinistros registados não é significativa a quantidade de reclamações recebidas.

Devemos salientar os casos que levaram à emissão de uma recomendação de carácter geral e que se prende com o capital de danos próprios de alguns modelos de veículos. Foram analisadas situações em que, perante a informação, prestada pelo cliente, do tipo e modelo da viatura, lhe era atribuído, pelo sistema interno da seguradora, um valor para o capital de danos próprios e, no momento de sinistro, o valor venal atribuído não correspondia a esse capital.

É uma situação séria e preocupante capaz de gerar conflitualidade e a Provedoria do Cliente recomendou a uniformização de critérios, tanto na atribuição inicial do valor seguro, como na tabela de desvalorizações e também na atribuição do valor venal na altura do sinistro para se eliminarem situações de desfavor para os clientes.

Provedor do Cliente

Rua Andrade Corvo, 19
1069-014 Lisboa
Tel. 213 165 301 – Fax 213 153 240
Email: provedordocliente@allianz.pt



Ramo Saúde

Durante o corrente ano foram, uma vez mais, as questões relacionadas com as pré existências que geraram o maior número de reclamações.

Apesar de ser diminuto o número de reclamações face aos milhares de atos médicos realizados (apenas 19) quase 50% receberam acolhimento por parte do Provedor do Cliente. Daí a recomendação à seguradora para ponderar o descontentamento inicial e insistir no diálogo e na procura de elementos e exames justificativos evitando uma deterioração da relação com o cliente.

Ramo Vida

Não se alteraram as evidências que foram reportadas no ano anterior. Prazos de pagamento e questões relacionadas com a invalidez foram os motivos mais comuns nas reclamações apresentadas, não tendo, a maior parte, sido acolhidas pela Provedoria.

2 – Causas para as Reclamações

A gestão de sinistros é a principal fonte das reclamações recebidas pela Provedoria, como aparece refletido no próximo quadro. É perfeitamente normal dadas as características próprias da atividade seguradora. As restantes causas são meramente residuais.

Processos Provedor 2015	
Causas	Nº de Processos
Sinistros	97
Condições Contratuais	8
Faturação / Cobranças	4
Gestão Administrativa	6
Total	115

Provedor do Cliente

Rua Andrade Corvo, 19
1069-014 Lisboa
Tel. 213 165 301 – Fax 213 153 240
Email: provedordocliente@allianz.pt



3 - Posição da Provedoria face aos Processos

Durante o ano de 2015 o Provedor foi confrontado com um número significativo de casos não merecedores de provimento. O desconhecimento das condições contratuais e da legislação são os grandes responsáveis para que tal aconteça.

Outra parcela das reclamações exige um trabalho de aproximação das partes pois estão em causa questões de pormenor que podem ser ultrapassadas com diálogo e bom senso. Regra geral o Provedor consegue fazer com que lesado e seguradora se entendam.

Por último encontramos um número restrito de situações em que é evidente uma ação errada da seguradora e nesses casos a Provedoria emite um parecer que tem sido aceite sem reservas pela Allianz Portugal.

Processos Provedor 2015				
Ramo	S/ Provimento	C/ Provimento	Pendente	Total
Automóvel	19	5	1	25
Assistência Viagem	0	1	0	1
Acidentes Pessoais	4	0	0	4
Multiriscos	30	9	0	39
Riscos Elétricos	10	0	0	10
Responsabilidade Civil	2	1	0	1
Acidentes Trabalho	3	0	0	3
Vida	10	3	0	13
Saúde	11	8	0	19
Total	87	27	1	115

4 – Recomendações

Além de muitas situações em que se sugeriu (ou recomendou) uma reanálise dos processos por considerar que se estava perante alguma rigidez na apreciação das provas ou na interpretação do clausulado das apólices a Provedoria emitiu formalmente as seguintes recomendações à seguradora:

1. Revisão das cláusulas contratuais sobre Tempestades e Inundações nos produtos de Multiriscos tornando-as mais explícitas.

Provedor do Cliente

Rua Andrade Corvo, 19
1069-014 Lisboa
Tel. 213 165 301 – Fax 213 153 240
Email: provedordocliente@allianz.pt



2. Formação adequada dos peritos quanto ao trabalho que realizam e às informações que prestam aos cliente/lesados. A decisão sobre o enquadramento dos danos e valores indemnizatórios é uma responsabilidade e uma prerrogativa da seguradora e, por vezes, os peritos adiantam, nos contactos com os clientes, informações que mais tarde não são confirmadas pelos serviços da seguradora criando tensões desnecessárias.
3. Revisão das tabelas de valores dos veículos , uniformizando as que se utilizam no momento do cálculo do capital de danos próprios para emissão das apólices, as tabelas de desvalorização ao longo do contrato e as que calculam o valor venal no momento de um sinistro. Só assim se limitarão as discrepâncias que por vezes se encontram e que descredibilizam a seguradora.
4. Ponderação na análise de pedidos de regularização de despesas no Ramo Saúde, atento o melindre das situações nomeadamente quanto a questões relacionadas com pré existências e intervenções estéticas. É preferível solicitar mais informações e exames do que entrar numa espiral de argumentos entre médicos de uma e outra parte, argumentos que normalmente não beneficiam os clientes e só atrasam a evolução clínica dos pacientes.

José Carlos Sereno

Provedor do Cliente

Lisboa, 26 de Janeiro de 2016