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 2019

Assistiu-se em 2019 a um importante incremento do número de reclamações tratadas pela Provedoria do Cliente. Registaram-se 158 processos que representaram um aumento de 38,5% em relação ao ano anterior. Essa evolução tem a sua origem nos sinistros, que deixaram de representar cerca de 80% do total dos processos abertos, como vinha acontecendo, para se aproximar dos 90%. Além disso, importa salientar que o maior contributo é dado pelos Ramos Muiltirriscos – incluindo a categoria autónoma dos Riscos Elétricos - que representaram, no ano em análise, 50% do total das reclamações, rácio bastante superior que se vinha verificando, com uma constância à volta dos 32 a 35%. Quando refletirmos, um pouco mais à frente, sobre estes Produtos, daremos a nossa opinião sobre algumas possíveis causas.

Consideramos que a Allianz deverá analisar alguns dos problemas e motivos que levam os seus clientes ou lesados a efetuarem reclamações ao Provedor. Destacamos a qualidade de atendimento telefónico, que não é feito pelos gestores dos processos de sinistro e que é frequentemente citado como não sendo completo nas suas respostas ou que dá informações que, de alguma forma, não são refletidas na correspondência escrita que os serviços enviam aos clientes.

Não estando em causa o modelo implantado pela Allianz no seu relacionamento com interlocutores externos, entendemos que o serviço que se relaciona "cara a cara" com quem quer obter informações da Seguradora, deve possuir uma formação de excelência e beneficiar de ligações diretas e privilegiadas com os técnicos que têm a seu cargo os assuntos ou processos que dizem respeito à questão levantada telefonicamente.

A Provedoria do Cliente deve agradecer a todos os sectores da Empresa pela colaboração, boa vontade e espírito de ajuda que demonstraram na apreciação das questões que lhes colocamos respeitando os prazos que pedimos e procurando ser esclarecedores nas sua respostas.

Na maior parte dos Processos analisados não encontramos dificuldades no cumprimento dos prazos impostos à nossa atividade mas existem exceções, nomeadamente quando sentimos necessidade de obter informações de técnicos qualificados de várias áreas – construção civil; meteorologia; mecânica; saúde – cujo sentido de urgência está mais vocacionado para os seus

próprios assuntos e não tanto para servirem de "consultores" de um Provedor do Cliente. Mas, felizmente não tem sido impedimento de respostas atempadas e esclarecedoras.

1 - Quadro Geral por Ramos

Processos Provedor		
Ramo	**2018**	**2019**
Automóvel	30	38
Assistência Viagem	10	4
AP	4	7
Multirriscos	35	70
Riscos Elétricos	2	9
Resp. Civil	9	4
AT	9	3
Vida	7	10
Saúde	8	11
Transp..Mercadorias	0	1
Obras e Montagens	0	1
Total	**114**	**158**

Como referimos anteriormente, foi notório o crescimento das reclamações no Produto Multirriscos e riscos acessórios, como os Riscos Elétricos ou alguns casos de Responsabilidade Civil.

Sobre ele detalharemos os aspetos que nos parecem mais importantes não deixando de apresentar também algumas referências sobre o Ramo Automóvel. Os restantes ramos não têm reclamações em número significativo nem apresentam dificuldade acrescida. Ressalvamos que, em alguns dos casos do Ramo Saúde necessitamos de obter aconselhamento especializado de profissionais daquela área, o que pode, apenas, retardar um pouco a resposta sem pôr em causa o prazo limite de que dispomos. Uma nota, igualmente, para o registo de um processo no ramo de Transportes – Mercadorias e outro no de Obras e Montagens.

Automóvel

Apesar do aumento dos processos abertos (mais 8 do que em 2018) não se deve concluir que se assiste a uma escalada do número de reclamações. Já em anos anteriores se verificou um crescimento, seguido de um decréscimo e o total, em comparação com o número de apólices e de sinistros é irrelevante.

Multirriscos e Riscos Elétricos

Este tipo de produtos é aquele que mais divergências gera, especialmente no que respeita aos sinistros.

E identificam-se facilmente as coberturas mais problemáticas: - os Danos por Água; as Tempestades e Inundações e os Riscos Elétricos.

O Provedor sente que a redação das cláusulas destas coberturas estão hoje bastante mais explícitas que há alguns anos atrás. E, possivelmente, alguns Mediadores têm o cuidado de pelo menos chamar a atenção dos seus clientes para a necessidade de lerem e interpretarem os respetivos textos. Mas há muitos outros que não têm esse cuidado, nomeadamente os colaboradores das instituições financeiras que vendem os produtos das seguradoras.

Tal como aconteceu com o Ramo Automóvel há ainda uma conjunto muito alargado de tomadores que entendem que em cada cobertura estarão garantidos de uma forma plena, sem limitações ou exceções.

A experiência ensina-nos que são muitos e relevantes os riscos cobertos mas também há exclusões e especificações que tanto seguradora como segurado devem partilhar para se evitarem os conflitos.

Uma outra causa que merece referência é a da ação dos peritos. São frequentes as reclamações que mencionam diálogos com os peritos que não são devidamente enquadrados, levando os clientes a convencerem-se que tudo o que pensam está correto e a sua razão é absoluta, quando não é exatamente assim. A qualidade das empresas de peritagem é fundamental para observar, obter informações e avaliar, não devendo emitir apressados juízos de valor sem uma análise pelos serviços da Seguradora.

2 – Causas das Reclamações

Reforça-se a importância das Reclamações por discordâncias em matéria de Sinistros. No ano em análise atingiu os 90%, quase 10 pontos acima da média dos anos anteriores Em sentido contrário variou a Faturação e Cobranças, que sofreu um decréscimo importante de quase 70%. As restantes rubricas, Condições Contratuais e Gestão administrativa não tiveram evoluções significativas

Processos Provedor	
Causas	**Nº de Processos**
Sinistros	142
Condições Contratuais	4
Faturação / Cobranças	3
Gestão Administrativa	9
Total	**158**

3 – Posição da Provedoria Face aos Processos

No ano de 2019 foram encerrados 149 dos 158 processos entrados na Provedoria. Os últimos 9, todos registados na segunda quinzena de Dezembro, ficaram a aguardar informações ou documentos solicitados, para elaboração de parecer durante o mês de Janeiro.

Mantém-se a maior preponderância de processos encerrados Sem Provimento, cerca de 70%, rácio um pouco superior ao de 2019 mas sem significar um paradigma completamente diferente do passado.

Saliência para Acidentes Pessoais, Responsabilidade Civil e Acidentes de Trabalho que mostram reclamações que não têm grande suporte.

Os ramos Multirriscos apresentam-se muito próximos da média, enquanto que em Automóveis há um desvio em relação à média com mais processos a merecerem Provimento.

Uma vez mais salientamos a necessidade de uma melhor explicitação das coberturas ultrapassando o natural desconhecimento dos clientes.

Uma nota para sublinhar que apenas em dois ou três casos, dos 150 analisados, os clientes reagem negativamente aos pareceres do Provedor, cujas respostas pretendem apresentar os factos e conclusões de uma forma coloquial evitando recorrer a linguagem demasiado técnica – de seguros ou judicial – deixando essa função para outras instâncias.

Fundamentalmente pretende-se fazer a ponte entre o cliente e a seguradora, desbloqueando estrangulamentos, procurando consensos e recomendando bom senso na apreciação dos casos.

Processos Encerrados Provedor			
Ramo	**S/ Provimento**	**C/ Provimento**	**Total**
Automóvel	22	12	34
Assistência Viagem	2	1	3
AP	6	0	6
Multirriscos	48	19	67
Riscos Elétricos	6	3	9
Resp. Civil	4	0	4
AT	3	0	3
Vida	6	4	10
Saúde	9	2	11
Transp. Mercadorias	1	0	1
Obras e Montagens	1	0	1
Total	**108**	**41**	**149**

4 – Recomendações

Como já referimos em relatórios anteriores, apresentaremos as recomendações de carácter geral que dirigimos à Allianz ao longo do ano.

Sublinhamos a característica "geral" uma vez que, na análise dos processos concretos é frequente utilizarmos a expressão "recomendação" para pedir uma revisão da posição da

seguradora, uma melhor apreciação de uma prova ou sugerir uma nova e mais esclarecedora diligência. Ora, nestes casos, parece-nos que o foco é meramente casuístico e, como tal, não deve ser considerado como sendo um alerta ou uma sugestão para que se efetue uma alteração numa cláusula, numa interpretação, ou numa forma de atuar das entidades envolvidas no assunto.

Em 2019 foram apresentadas as seguintes recomendações:

1 – Uma vez que um dos pontos de maior discordância com os segurados no Ramo Multirriscos é a não aceitação de determinada ocorrência por se tratar de falta de manutenção – nomeadamente nos casos de sinistros de Danos por Água – sugerimos que seja incluída nas condições da apólice uma especificação clara para o cliente sobre qual o prazo máximo para que seja efetuada uma revisão à canalização do bem seguro e que essa obra seja informada à seguradora para que conste do processo da referida apólice.

2 – Igualmente no Ramo Multirriscos consta, na cobertura de "Choque ou Impacto de Objetos Sólidos ou Animais" uma alínea que expressamente refere:

"garante os danos causados aos bens seguros pelo choque ou impacto de outros objetos sólidos **provenientes do exterior** …

A Allianz considera que só se encontram abrangidos os objetos **projetados do exterior**, sendo essa a intenção da cláusula.

Neste caso, o Provedor do Cliente recomendou que fosse alterada a redação da cláusula substituindo a palavra proveniente por projetado, ultrapassando assim algumas situações não entendidas – e bem – pelos clientes.

3 – Em alguns processos de sinistro detetou-se que a Allianz rejeitava assumir a responsabilidade invocando uma determinada razão ou cláusula contratual. Posteriormente a após argumentação do lesado era invocada outra cláusula (no entanto perfeitamente justificada) levando a que o lesado ficasse com a sensação de que a seguradora está sempre à espera de encontrar uma razão para não pagar o que deve.

Por isso recomendamos à Allianz que faça uma análise cuidada e exaustiva das condições contratuais e depois de assumir uma posição em que argumente com todas as razões que entende, se mantenha durante os contactos com os lesados focada apenas nessas razões não introduzindo – se novos dados não forem entretanto apresentados – novas justificações.

4 – Na cobertura de Assistência em Viagem associada ao Ramo Automóvel não existe nas apólices a menção a qualquer responsabilização da seguradora no caso dos serviços solicitados ultrapassarem, em tempo, um período considerado justo. Daí algumas discussões que não beneficiam a imagem da seguradora. Para limitar essa discordância recomendou-se que a cláusula passasse a incluir um limite temporal a partir do qual a seguradora seria obrigada a responsabilizar-se, definindo ainda um valor para cada caso.

5 – Perante algumas situações referenciadas pelos clientes foi recomendado à seguradora para instruir os peritos para que se abstenham de dar aos interlocutores (segurados ou lesados) informação verbal sobre causas, responsabilidades e valores antes de elaborar o respetivo relatório e o entregar, para assinar, ao interlocutor.

6 – No Boletim de Adesão/Certificado dos seguros de Vida associados ao Crédito Bancário estão expressas algumas condições para a sua aceitação, nomeadamente uma declaração de saúde. Por ser este Certificado o documento assinado pelo cliente e que se mantém na sua posse, consideramos que deve ser feita também a inclusão de uma referência a uma limitação especialmente importante no caso de estarem seguras mais de uma pessoa: se um dos proponentes, ultrapassar os 70 anos este não pode ser considerada pessoa segura. Doutro modo e se o mediador não alertar para este facto os clientes arriscam-se a acreditar que estão todos seguros quando, afinal, falta um ou mais.

Lisboa, 23 de janeiro de 2020

José Carlos Sereno

Provedor do Cliente