

# Relatório Anual do Provedor do Cliente – Ano 2018

Generali - Companhia de Seguros, SA

Generali Vida – Companhia de Seguros, SA

## 1. Preâmbulo

Nos termos da legislação em vigor, deve o Provedor do Cliente apresentar o seu relatório da actividade anual, designadamente, o movimento de processos onde esteve envolvido e as recomendações ou sugestões apresentadas à Seguradora.

È com satisfação que continuamos a verificar uma profícua colaboração com os Serviços da Generali em particular, os de Reclamações, Sinistros e Subscrição, o que tem permitido o acesso atempado às informações necessárias para esclarecimento das várias reclamações, bem assim como o acolhimento das sugestões de resolução e recomendações para melhorias pontuais.

## 2. Movimento de Processos (Sinistros corresponde a 78% dos casos)

### Processos abertos

| Areas/Temas           | 2018      |               | 2017      |             |
|-----------------------|-----------|---------------|-----------|-------------|
| <b>Administrativo</b> | 4         | 5,1%          | 19        | 22%         |
| <b>Contratual</b>     | 13        | 16,7%         | 2         | 2%          |
| <b>Sinistros</b>      | 61        | 78,2%         | 65        | 76%         |
| <b>Total Geral</b>    | <b>78</b> | <b>100,0%</b> | <b>86</b> | <b>100%</b> |

| tipo de reclamação         | 2018      |               | 2017      |               |
|----------------------------|-----------|---------------|-----------|---------------|
| <b>administrativo</b>      | <b>4</b>  | 5,1%          | 19        | 22,1%         |
| agente                     | 1         | 1,3%          | 3         | 3,5%          |
| Segurado                   | 3         | 3,8%          | 17        | 19,8%         |
| <b>contratual</b>          | <b>13</b> | 16,7%         | 2         | 2,3%          |
| pessoa segura,/herd /benef | 2         | 2,6%          | 0         | 0,0%          |
| proponente                 | 2         | 2,6%          | 0         | 0,0%          |
| Segurado                   | 9         | 11,5%         | 2         | 2,3%          |
| <b>sinistros</b>           | <b>61</b> | 78,2%         | 65        | 75,6%         |
| agente                     | 1         | 1,3%          |           | 0,0%          |
| pessoa segura,/herd /benef | 13        | 16,7%         | 10        | 11,6%         |
| Segurado                   | 34        | 43,6%         | 9         | 10,5%         |
| terceiro                   | 13        | 16,7%         | 18        | 20,9%         |
| <b>Total Geral</b>         | <b>78</b> | <b>100,0%</b> | <b>86</b> | <b>100,0%</b> |

No ano de 2018 foram registados 78 processos contra 86 do ano anterior, sendo que 78% dizem respeito a Sinistros (76% em 2017). Os restantes 20% são de reclamações relacionadas com aspectos administrativos ou com as condições contratuais.

Conclui-se que :

1. **Em qualquer dos três anos da nossa experiência o tema sinistros supera 75% dos casos que chegam ao Provedor.**
2. **Se registou uma diminuição de processos em cerca de 10% relativo face ao ano anterior**

Podemos verificar também que continuam a constar cerca de uma dezena de casos – em qualquer dos anos- que não tiveram a intervenção do Provedor porquanto a sua solução decorreu da gestão corrente e o seu registo ficou a dever-se ao facto do reclamante – apesar dos esclarecimentos - continuar a sentir-se apoiado ao dar conhecimento e envolvendo o Provedor desde o início do processo.

| Resposta corrente dos serviços | 2018      | 2017     | 2016      |
|--------------------------------|-----------|----------|-----------|
| <b>administrativo</b>          | 1         | 2        | 3         |
| segurado/agente                | 1         | 2        | 3         |
| <b>contratual</b>              | 2         | 3        |           |
| herd segurado                  | 1         |          |           |
| Segurado                       | 1         | 3        |           |
| <b>sinistros</b>               | 7         | 3        | 10        |
| peessoa segura                 | 1         | 1        | 2         |
| Segurado                       | 5         | 2        | 5         |
| terceiro                       | 1         |          | 3         |
| <b>Total Geral</b>             | <b>10</b> | <b>8</b> | <b>13</b> |

### 3. Celeridade na análise das reclamações

Do movimento de processos em 2018 conclui-se pelo elevado número de casos resolvidos restando pouco mais de 5% ainda em aberto no final do ano.

De facto, encontravam-se pendentes apenas 4 casos, alguns dos quais, já resolvidos entretanto.

| estado dos processos  | aberto | encerrado | Total Geral |
|-----------------------|--------|-----------|-------------|
| <b>administrativo</b> |        | 4         | 4           |
| agente                |        | 1         | 1           |
| Segurado              |        | 3         | 3           |
| <b>contratual</b>     |        | 13        | 13          |
| herd pessoa segura    |        | 1         | 1           |
| herd segurado         |        | 1         | 1           |
| proponente            |        | 2         | 2           |
| Segurado              |        | 9         | 9           |
| <b>sinistros</b>      | 4      | 57        | 61          |
| agente                |        | 1         | 1           |
| beneficiario          |        | 1         | 1           |
| pessoa segura         |        | 12        | 12          |
| Segurado              | 2      | 32        | 34          |
| terceiro              | 2      | 11        | 13          |
| <b>Total Geral</b>    | 4      | 74        | 78          |

#### 4. Entidades reclamantes (Segurado representou 60,5% do número de reclamações)

Como se pode verificar pelo quadro seguinte, o Segurado continua a ser a Entidade dominante para o universo das reclamações, quer directamente quer, muitas vezes, fazendo-se representar por agente, familiar ou advogado.

O número de intervenções suscitadas pelos Segurados junto do Provedor, tem rondado os 60% (ramos Multiriscos e Automóvel) a que seguem as pessoas seguras/beneficiários com 19% (Acidentes e Saude), o que perfaz cerca de 78% sendo que os terceiros – ramos de responsabilidades – seguem-se com 15% .

| estado dos processos                              | ORIGEM DA RECLAMAÇÃO |            |            |            |                       | 2018        |               | 2017        |              |
|---|----------------------|------------|------------|------------|-----------------------|-------------|---------------|-------------|--------------|
|   | agente               | proponente | Segurado   | terceiro   | p segura,/herd /benef | Total Geral |               | Total Geral |              |
| <b>Não Vida / Acidentes Pessoais</b>              | <b>1</b>             |            | <b>1</b>   |            | <b>1</b>              | <b>3</b>    | <b>3,8%</b>   | <b>4</b>    | <b>4,7%</b>  |
| desporto,cultura e recreio                        |                      |            |            |            | 1                     | 1           | 1,3%          | 2           | 2,3%         |
| individual  |                      |            | 1          |            |                       | 1           | 1,3%          | 2           | 2,3%         |
| Viagem  | 1                    |            |            |            |                       | 1           | 1,3%          |             | 0,0%         |
| <b>Não VIDA / Responsabilidade Civil</b>          |                      |            | <b>1</b>   | <b>3</b>   |                       | <b>4</b>    | <b>5,1%</b>   | <b>4</b>    | <b>4,7%</b>  |
| resp.civil exploração                             |                      |            |            | 1          |                       | 1           | 1,3%          | 1           | 1,2%         |
| resp.civil familiar                               |                      |            | 1          | 1          |                       | 2           | 2,6%          | 2           | 2,3%         |
| resp.civil profissional                           |                      |            |            | 1          |                       | 1           | 1,3%          | 1           | 1,2%         |
| <b>Não Vida / Seguro automóvel</b>                | <b>1</b>             |            | <b>16</b>  | <b>9</b>   | <b>1</b>              | <b>27</b>   | <b>34,6%</b>  | <b>37</b>   | <b>43,0%</b> |
| Resp.civil obrigatória / Sem cobertura específica | 1                    |            | 16         | 9          | 1                     | 27          | 34,6%         | 37          | 43,0%        |
| <b>Não Vida Acidentes de Trabalho</b>             |                      |            |            |            | <b>7</b>              | <b>7</b>    | <b>9,0%</b>   | <b>4</b>    | <b>4,7%</b>  |
| conta outrem                                      |                      |            |            |            | 7                     | 7           | 9,0%          | 4           | 4,7%         |
| <b>Não Vida/Incendio e Outros Danos</b>           |                      | <b>1</b>   | <b>22</b>  | <b>1</b>   |                       | <b>24</b>   | <b>30,8%</b>  | <b>25</b>   | <b>29,1%</b> |
| MR Condomínio                                     |                      | 1          | 7          | 1          |                       | 9           | 11,5%         | 7           | 8,1%         |
| Multiriscos Casa                                  |                      |            | 15         |            |                       | 15          | 19,2%         | 18          | 20,9%        |
| <b>Não Vida/Outro</b>                             |                      |            | <b>1</b>   |            |                       | <b>1</b>    | <b>1,3%</b>   | <b>1</b>    | <b>1,2%</b>  |
| garantias   |                      |            | 1          |            |                       | 1           | 1,3%          |             | 0,0%         |
| <b>Não Vida/Saude</b>                             |                      |            | <b>4</b>   |            | <b>5</b>              | <b>9</b>    | <b>11,5%</b>  | <b>9</b>    | <b>10,5%</b> |
| individual  |                      |            | 3          |            | 4                     | 7           | 9,0%          | 3           | 3,5%         |
| seg grupo   |                      |            | 1          |            | 1                     | 2           | 2,6%          | 4           | 4,7%         |
|   |                      |            |            |            |                       |             | 0,0%          |             | 0,0%         |
| <b>VIDA excl PPR</b>                              |                      | <b>1</b>   | <b>1</b>   |            | <b>1</b>              | <b>3</b>    | <b>3,8%</b>   | <b>2</b>    | <b>2,3%</b>  |
| VIDA excl PPR                                     |                      | 1          | 1          |            | 1                     | 3           | 3,8%          | 2           | 2,3%         |
|   |                      |            |            |            |                       |             | 0,0%          |             | 0,0%         |
| <b>Total Geral</b>                                | <b>2</b>             | <b>2</b>   | <b>46</b>  | <b>12</b>  | <b>15</b>             | <b>78</b>   | <b>100,0%</b> | <b>86</b>   | <b>100%</b>  |
|   | <b>3%</b>            | <b>3%</b>  | <b>59%</b> | <b>15%</b> | <b>19%</b>            | <b>100%</b> |               |             |              |

## 5. Ramos envolvidos e Tipologia de reclamações

| Contagem de TIPO RECLAMAÇÃO             |           | RAMO ISP  |                         |           |          |             |             |
|---|-----------|-----------|-------------------------|-----------|----------|-------------|-------------|
| 2018                                    | AC/DOENÇA | AUTO      | INCENDIO E O DANOS      | RespCivil | segVIDA  | Total Geral | Total Geral |
| 01.Cessação do contrato                 |           | 1         | 1                       |           |          | 2           | 2,6%        |
| 04.Atendimento                          | 2         |           |                         |           |          | 2           | 2,6%        |
| 1. Deveres de Informação pre contratual |           |           | 2                       |           |          | 2           | 2,6%        |
| 2. Deveres inerentes à apólice          |           | 1         | 2                       |           | 2        | 5           | 6,4%        |
| 4.Prémio                                | 1         | 1         |                         |           |          | 2           | 2,6%        |
| 7.Sin Definição responsabilidades       | 9         | 8         | 9                       | 3         |          | 29          | 37,2%       |
| 8.Sin Indemnização                      | 4         | 8         | 7                       | 1         |          | 20          | 25,6%       |
| 9.Sin Prazos atraso envio CV            | 2         | 5         | 4                       |           | 1        | 12          | 15,4%       |
| cobrança                                | 1         | 1         |                         |           |          | 2           | 2,6%        |
| <b>Total Geral</b>                      | <b>19</b> | <b>27</b> | <b>25</b>               | <b>4</b>  | <b>3</b> | <b>78</b>   | <b>100%</b> |
|   | 24,4%     | 34,6%     | 32,1%                   | 5,1%      | 3,8%     | 100%        |             |
| Contagem de TIPO RECLAMAÇÃO             |           | RAMO ISP  |                         |           |          |             |             |
| 2017                                    | AC DOENÇA | AUTO      | Incendio e Outros Danos | RespCivil | SegVIDA  | Total Geral | Total Geral |
| 01.Cessação do contrato                 |           |           | 1                       |           |          | 1           | 1,2%        |
| 04.Atendimento                          | 1         |           | 2                       |           |          | 3           | 3,5%        |
| 1. Deveres de Informação                | 2         | 3         |                         |           |          | 5           | 5,8%        |
| 2. Deveres inerentes à apólice          | 2         | 3         | 1                       |           |          | 6           | 7,0%        |
| 4.Prémio                                |           | 5         | 1                       |           |          | 6           | 7,0%        |
| 7.Sin Definição responsabilidades       | 5         | 14        | 10                      | 2         | 2        | 33          | 38,4%       |
| 8.Sin Indemnização                      | 4         | 11        | 4                       | 2         |          | 21          | 24,4%       |
| 9.Sin Prazos                            | 4         | 1         | 6                       |           |          | 11          | 12,8%       |
| <b>Total Geral</b>                      | <b>18</b> | <b>37</b> | <b>25</b>               | <b>4</b>  | <b>2</b> | <b>86</b>   | <b>100%</b> |
|   | 21%       | 43%       | 29%                     | 5%        | 2%       | 100%        |             |
| Contagem de TIPO RECLAMAÇÃO             |           | RAMO ISP  |                         |           |          |             |             |
| 2016                                    | AC DOENÇA | AUTO      | Incendio e Outros Danos | RespCivil | SegVIDA  | Total Geral | Total Geral |
| 01.Cessação do contrato                 | 2         |           | 1                       |           |          | 3           | 5,9%        |
| 04.Atendimento                          |           | 1         |                         |           |          | 1           | 2,0%        |
| 1. Deveres de Informação                | 2         | 2         |                         |           |          | 4           | 7,8%        |
| 4.Prémio                                |           |           | 2                       | 1         |          | 3           | 5,9%        |
| 6.Não cumprimento contratual            |           | 1         |                         |           |          | 1           | 2,0%        |
| 7.Sin Definição responsabilidades       | 5         | 6         | 5                       | 2         | 1        | 19          | 37,3%       |
| 8.Sin Indemnização                      | 5         | 6         | 7                       |           |          | 18          | 35,3%       |
| 9.Sin Prazos                            |           |           | 2                       |           |          | 2           | 3,9%        |
| <b>Total Geral</b>                      | <b>14</b> | <b>16</b> | <b>17</b>               | <b>3</b>  | <b>1</b> | <b>51</b>   | <b>100%</b> |
|   | 27%       | 31%       | 33%                     | 6%        | 2%       | 100%        |             |

Como se pode melhor verificar pelo quadro acima, o número de processos registados pelo Provedor, mais de **dois terços respeitam ao Ramo Automóvel (35%) e Multirriscos (32,0%)**, enquanto os ramos ligados ao seguro de pessoas, como sejam Saúde e Acidentes de Trabalho representaram à volta de 25% e estão abaixo da sua importância na carteira da Seguradora, situação que, no caso de Saúde, devido à externalização da gestão de sinistros admite-se que haja menor recurso ao Provedor.

Quanto ao **tipo de reclamações** e como já comentado anteriormente, **Os sinistros mantêm mais de 75% dos casos apreciados.**

**As causas para a reclamação** continuam a ser, principalmente:

- a) Questão da **definição de responsabilidades (ou enquadramento do sinistro nas coberturas em MR ou Saude)**, representando cerca de 38%, proporção que se tem mantido neste triénio.
- b) **O valor da indemnização** cerca de 25%
- c) **Os casos derivados de lentidão na tomada de decisão** que se situa nos 15% quer em 2018 quer no ano anterior

Quanto aos Ramos principais (Acidentes/Saúde, Auto e Incêndio e ODanos) verifica-se que estas causas de reclamação são transversais aos vários ramos.

No Ramo Vida, pese embora o número bastante reduzido de casos, verifica-se que as reclamações incidem sobre a lentidão de decisão na aceitação ou recusa do sinistro, que é resultado da morosidade na obtenção da documentação relevante, contratualmente prevista, em caso de sinistro ser remetida à Seguradora.

## **6.Decisão face à pretensão do reclamante - por tipo de Reclamação**

O numero de casos aceites ou com recomendação parcialmente favorável voltou a situar-se na ordem dos 57%, verificando-se também uma maior homogeneização dos vários Ramos em comparação com anos anteriores, devido a uma melhoria na área de multirriscos e Auto, deixando de se verificar casos que foram objecto de revisão nos procedimentos de gestão de sinistros (ex. veiculo substituição e IVA)

**Em resumo:**

|  |                                     |
|--|-------------------------------------|
| <b>45 casos favoráveis ou parcialmente favoráveis</b>            | <b>- 57% do total (57% em 2017)</b> |
| <b>11 casos favoráveis ou parcialmente em Acidentes e Doença</b> | <b>- 52% do total (50% em 2017)</b> |
| <b>16 casos favoráveis ou parcialmente em Auto</b>               | <b>- 59% do total (60% em 2017)</b> |
| <b>15 casos favoráveis ou parcialmente em Incendio/MR</b>        | <b>- 60% do total (72% em 2017)</b> |
| <b>1 casos favoráveis ou parcialmente em RC</b>                  | <b>- 25% do total (75% em 2017)</b> |
| <b>2 casos favorável ou parcialmente em VIDA</b>                 | <b>- 66% do total (50% em 2017)</b> |

|   | ACEITE    | NÃO ACEITE | PARCIAL<br>ACEITE | N APLICA | pendentes | Total Geral |
|---|-----------|------------|-------------------|----------|-----------|-------------|
| <b>AC/DOENÇA</b>                            | <b>10</b> | <b>7</b>   | <b>1</b>          | <b>1</b> | <b>0</b>  | <b>19</b>   |
| 04.Atendimento                              | 1         |            |                   | 1        |           | 2           |
| 4.Prémio                                    | 1         |            |                   |          |           | 1           |
| 7.Sin Definição<br>responsabilidades        | 3         | 6          |                   |          |           | 9           |
| 8.Sin Indemnização                          | 2         | 1          | 1                 |          |           | 4           |
| 9.Sin Prazos<br>cobrança                    | 2<br>1    |            |                   |          |           | 2<br>1      |
| <b>AUTO</b>                                 | <b>15</b> | <b>10</b>  | <b>1</b>          | <b>0</b> | <b>1</b>  | <b>27</b>   |
| 01.Cessaçã do contrato                      |           |            | 1                 |          |           | 1           |
| 2. Deveres inerentes à apólice              |           | 1          |                   |          |           | 1           |
| 4.Prémio                                    | 1         |            |                   |          |           | 1           |
| 7.Sin Definição<br>responsabilidades        | 5         | 2          |                   |          | 1         | 8           |
| 8.Sin Indemnização                          | 3         | 5          |                   |          |           | 8           |
| 9.Sin Prazos<br>atraso envio CV<br>cobrança | 4<br>2    | 1          |                   |          |           | 5<br>2<br>1 |
|   |           | 1          |                   |          |           | 1           |
| <b>INCENDIO E O DANOS</b>                   | <b>11</b> | <b>7</b>   | <b>4</b>          | <b>1</b> | <b>2</b>  | <b>25</b>   |
| 01.Cessaçã do contrato                      |           | 1          |                   |          |           | 1           |
| 1. Deveres de Informação pre<br>contratual  | 2         |            |                   |          |           | 2           |
| 2. Deveres inerentes à apólice              |           | 1          |                   | 1        |           | 2           |
| 7.Sin Definição<br>responsabilidades        | 1         | 4          | 2                 |          | 2         | 9           |
| 8.Sin Indemnização                          | 5         | 1          | 1                 |          |           | 7           |
| 9.Sin Prazos                                | 3         |            | 1                 |          |           | 4           |
| <b>RespCivil</b>                            | <b>1</b>  | <b>1</b>   | <b>0</b>          | <b>1</b> | <b>1</b>  | <b>4</b>    |
| 7.Sin Definição<br>responsabilidades        |           | 1          |                   | 1        | 1         | 3           |
| 8.Sin Indemnização                          | 1         |            |                   |          |           | 1           |
| <b>segvV IDA</b>                            | <b>2</b>  | <b>1</b>   | <b>0</b>          | <b>0</b> | <b>0</b>  | <b>3</b>    |
| 2. Deveres inerentes à apólice              | 1         | 1          |                   |          |           | 2           |
| 9.Sin Prazos                                | 1         |            |                   |          |           | 1           |
| <b>Total Geral</b>                          | <b>39</b> | <b>26</b>  | <b>6</b>          | <b>3</b> | <b>4</b>  | <b>78</b>   |

## Recomendações

### NÃO VIDA/MULTIRISCOS CASA

#### Proposta e Informação pré-contratual

1. Os equipamentos/recheio situados em garagens e arrecadações poderão ser melhor questionados na declaração inicial do risco ao proponente.

Na medida em que nas CGA faz-se depender a cobertura nestes espaços, da sua discriminação e/ou valorização própria, **essa pergunta em nosso entender deve estar sempre prevista quer na proposta quer na simulação que serve à emissão online.**

2. Rever as informações anexas à proposta sobre definição de equipamentos seguros em imóvel ou recheio

Sugere-se revisão da definição dos bens de equipamento que automaticamente estão incluídos em Imóveis ou Recheio, designadamente, a classificação dos **sistemas de ar condicionado.**

#### Franquias diferenciadas

3. A prática de isenção de franquias quando as reparações de equipamento sejam efectuadas em reparadores convencionados, na medida em que essa oferta da Rede não é de âmbito nacional e facilmente utilizável, coloca os segurados em desigualdade de condições e potenciador de reclamações.

Sugere-se, por isso, a sua reavaliação.

### NÃO VIDA/Seguro de Automóvel

#### Melhoria de oferta na Protecção Jurídica

4. Recomendamos ajustamento nos procedimentos da cobertura de Protecção Jurídica, melhorando a operacionalidade e complementaridade do serviço de apoio e defesa do cliente. A Generali já reviu procedimentos, para apoio ao cliente na reclamação de danos para com terceiros.

## **VIDA**

Não obstante a prática da Generali Vida já adoptar procedimentos, para obtenção apenas dos documentos estritamente necessários à apreciação e enquadramento do sinistro, em linha com o previsto na cláusula 28<sup>a</sup>.das CGA , sugere-se contudo que se reveja o teor das declarações de autorização/consentimento a solicitar às pessoas na fase de contratação, bem como o conteúdo das CGA na parte relativa às obrigações em caso de sinistro, distinguindo as situações de morte das de invalidez tendo em conta alguma jurisprudência e o novo RGPD.

Setubal, 19 de Fevereiro de 2019

-----  
**Jose Louçada Coelho**  
Provedor Cliente Generali