

Relatório Anual do Provedor do Cliente – Ano 2019

Generali - Companhia de Seguros, SA

Generali Vida –CompanhiadeSeguros,SA

1. Preâmbulo

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

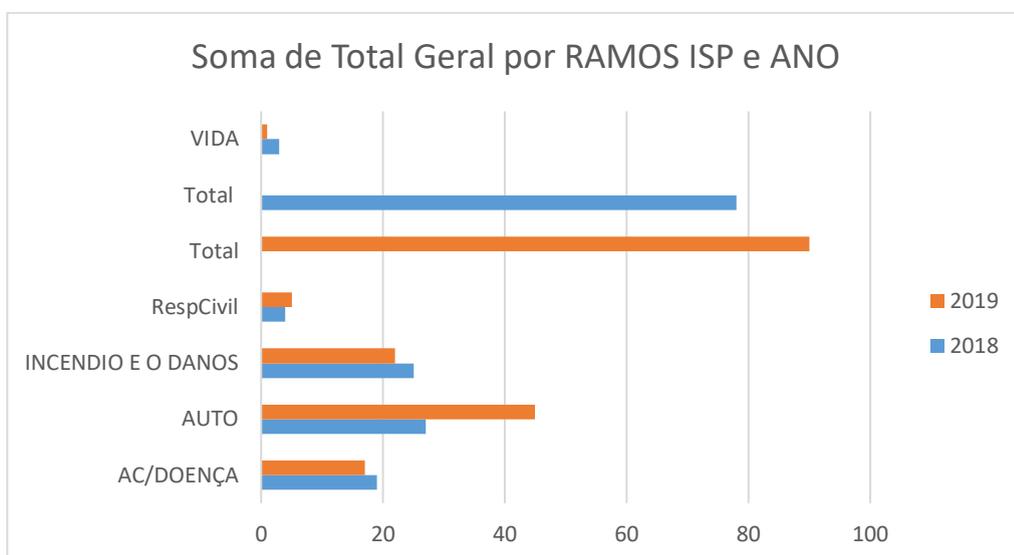
É com satisfação que registamos e agradecemos a colaboração que nos foi dada pelos Serviços da Generali, em particular, os de Sinistros, Subscrição e Reclamações, permitindo-nos o acesso atempado às informações necessárias para esclarecimento das várias reclamações, bem assim, como o acolhimento das sugestões de resolução e recomendações para melhorias pontuais.

2. Movimento de Processos (Sinistros corresponde a 90% dos casos)

Processos abertos

Áreas/Temas	2018		2019	
Administrativo	4	5,1%	2	2%
Contratual	13	16,7%	9	8%
Sinistros	61	78,2%	79	90%
Total Geral	78	100,0%	90	100%

tipo de reclamação	2018		2019	
administrativo	4	5,1%	2	2,2%
agente	1	1,3%		0%
Segurado	3	3,8%	2	2,2%
contratual	13	16,7%	9	10%
pessoa segura,/herd /benef	2	2,6%	1	1.1%
proponente	2	2,6%	0	0,0%
Segurado	9	11,5%	8	8,9%
sinistros	61	78,2%	79	87,8%
agente	1	1,3%	2	2,2%
pessoa segura,/herd /benef	13	16,7%	12	13,3%
Segurado	34	43,6%	35	38,9%
terceiro	13	16,7%	30	33,3%
Total Geral	78	100,0%	90	100,0%



Foram registados 90 processos durante o ano de 2019, versus 78 do ano anterior, sendo que 90% dizem respeito a Sinistros (76% em 2017 e 78% em 2018). Os restantes 10% são de reclamações relacionadas com os aspetos administrativos ou com as condições contratuais.

Conclui-se em termos gerais que :

1. **Se registou um aumento de processos em cerca de 12% relativamente a 2018 e 5% em relação a 2017.**
2. **Em qualquer dos três anos da nossa experiência 2017/2019 o tema sinistros é o mais expressivo, atingindo o seu máximo em 2019 (90%)**
3. **O Segurado ou um seu representante constitui o grupo mais volumoso de reclamantes, sempre acima de 50% dos casos.**
4. **Em 2019 o aumento de reclamação de terceiros, por questões pontuais, contribuem fortemente para o incremento de reclamações de sinistros.**
5. **O número de processos relacionado com Automóvel aumentou enquanto os restantes ramos diminuíram comparativamente a 2018.**

Verifica-se também que há, em cada ano, uma dezena de casos em que o Provedor é colocado em copia desde o início do processo sem que exista ainda reclamação, por razões de apoio, e que se limita a acompanhar a gestão normal, não sendo chamado a responder.

3. Celeridade na análise das reclamações

Do movimento de processos em 2019 conclui-se pelo elevado número de casos resolvidos restando cerca de 8% ainda em aberto no final do ano, aliás, em linha com os prazos estabelecidos e que procuramos respeitar.

De facto, encontravam-se pendentes apenas 7 casos, alguns dos quais, já resolvidos entretanto no corrente ano.

estado dos processos	2019		Total Geral
	aberto	encerrado	
administrativo		2	2
agente			
segurado		2	2
contratual	1	8	9
pessoa segura,/herd /benef		1	1
segurado	1	7	8
sinistros	6	73	79
pessoa segura,/herd /benef		12	12
segurado	3	32	35
terceiro	4	26	30
agente		2	2
Total Geral	7	83	90

4. Entidades reclamantes (Segurado representou 50% do número de reclamações e os terceiros 33%)

Como se pode verificar pelo quadro seguinte, o **Segurado** continua sendo a Entidade dominante para o universo das reclamações, directamente ou fazendo-se representar. Pela natureza dos Ramos há taxas de incidência diferentes como seja: Multiriscos (90%) e Automóvel (36%).

As reclamações de Terceiros representaram cerca de um terço do total e têm significativa expressão (48%) no Automóvel.

2019 tipo de seguro	entidade reclamante				Total Geral	%
	agente	ps/herd	segurado	terceiro		
Não VIDA / Responsabilidade Civil			3	3	6	6%
resp.civil exploração				2	2	2%
resp.civil familiar			2		2	2%
responsabilidade civil familiar			1		1	1%
Não Vida / Seguro automóvel	2	1	18	24	45	50%
assistencia em viagem			1		1	1%
Danos propios			3		3	3%
protecção Juridica			2		2	2%
Quebra accidental de vidros			1		1	1%
Resp.civil obrigatória	2	1	11	24	38	42%
Não Vida Acidentes de Trabalho		6	4	1	11	12%
acidentes trabalho			2		2	2%
conta outrem		6	2	1	9	10%
Não Vida/Acidentes pessoais		2			2	2%
individual		2			2	2%
Não Vida/Incendio e Outros Danos			19	2	21	24%
MR Condomínio			2	1	3	3%
Multiriscos Casa			17	2	19	20%
Não Vida/Saude		3	1		4	4%
grupo		1	1		2	2%
individual		2			2	2%
VIDA excl PPR		1			1	1%
Plano Reforma		1			1	1%
Total Geral	2	13	45	30	90	100%
%	2,2%	14,4%	50,0%	33,3%	100,0%	

5. Ramos envolvidos e Tipologia de reclamações

TIPO DE RECLAMAÇÃO							
2019	AC/DOENÇA	AUTO	INCENDIO E O DANOS	RespCivil	VIDA	Total Geral	%
04.Atendimento	3	3	0	0	0	6	6,7%
1. Deveres de Informação pre contratual	0	0	0	0	0	0	0,0%
2. Deveres inerentes à apólice	1	1	0	0	1	3	3,3%
4.Premio	1	1	3	1	0	6	6,7%
7.Sin Definição responsabilidades	7	16	10	2	0	35	38,9%
8.Sin Indemnização	3	15	4	2	0	24	26,7%
9.Sin Prazos	2	9	5	0	0	16	17,8%
Total Geral	17	45	22	5	1	90	100,0%
	19%	50%	24%	6%	1%	100%	

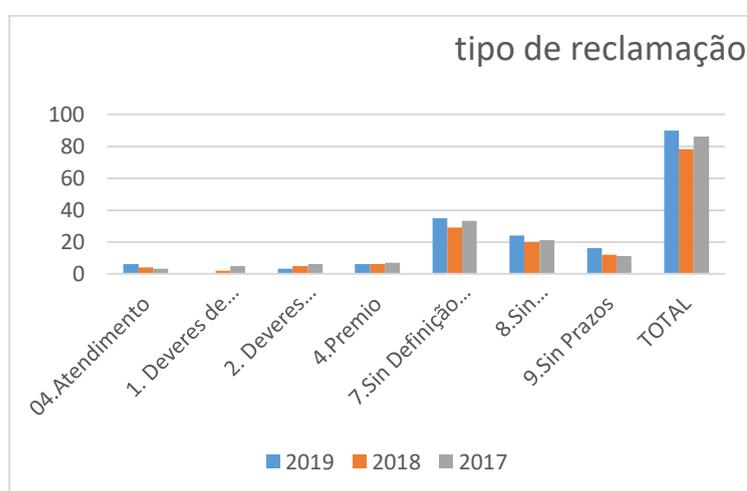
2018	AC/DOENÇA	AUTO	INCENDIO E O DANOS	RespCivil	segvVIDA	Total Geral	%
04.Atendimento	2	2				4	5,1%
1. Deveres de Informação			2			2	2,6%
2. Deveres inerentes à apólice		1	2		2	5	6,4%
4.Prémio	2	3	1			6	7,7%
7.Sin Definição responsabilidades	9	8	9	3		29	37,2%
8.Sin Indemnização	4	8	7	1		20	25,6%
9.Sin Prazos	2	5	4		1	12	15,4%
Total Geral	19	27	25	4	3	78	100,0%
	24%	35%	32%	5%	4%	100%	

2017	AC DOENÇA	AUTO	Incendio e Outros Danos	RespCivil	SegVIDA	Total Geral	Total Geral
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	2			7	8,1%
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%
Total Geral	18	37	25	4	2	86	100%
	21%	43%	29%	5%	2%	100%	

O Ramo Automóvel (50%) e Multirriscos (24,0%), são os que maior expressão continuam a ter na temática reclamações enquanto os ramos ligados ao seguro de pessoas, como sejam Saúde e Acidentes de Trabalho representaram à volta de 20% e estão abaixo da sua importância na carteira Admite-se que, no caso de Saúde devido à externalização da gestão de sinistros e, no caso de Acidentes de Trabalho à especificidade do seu processo judicial, sejam razões para um menor recurso à provedoria .

Por **tipo de reclamações** e como já comentado anteriormente,

TIPO RECLAMAÇÃO	2019	2018	2017
04.Atendimento	6	4	3
1. Deveres de Informação pre contratual	0	2	5
2. Deveres inerentes à apólice	3	5	6
4.Premio	6	6	7
7.Sin Definição responsabilidades	35	29	33
8.Sin Indemnização	24	20	21
9.Sin Prazos	16	12	11
TOTAL	90	78	86



Considerando a área de Sinistros (quase 90%) como a mais importante, podemos agrupar as causas de reclamação, como segue:

- a) **Questão da definição de responsabilidades** (eventos não enquadráveis nas coberturas em MR ou Saúde, tomada de posição sobre responsabilidades em Auto, descaracterização do acidente em AT ou RCG), representam cerca de 38%, proporção que se tem mantido neste triénio.

O Ramo Automóvel teve no ano mais casos de reclamação de terceiro (via Protecção Jurídica e Representadas) .

- b) Os casos relacionadas com **valor da indemnização** (representa cerca de 26%) tem maior expressão no Automóvel em 2019 e incidiram, sobretudo, no tema da privação de uso/despesas de paralisação, cuja satisfação foi aceite em vários casos após mediação.
- c) Os casos relacionados com **Prazos** subiram para os 18%, por ter havido uma anomalia no sistema de pagamentos que determinou atrasos pontuais, despoletando algumas reclamações diretas ao Provedor, e prontamente resolvidas pela Seguradora.

Em Vida, verifica-se que em 2019 apenas foi registado uma reclamação relacionada com documentação contratual em atraso, sugerindo assim que as reclamações relacionadas com Sinistros- designadamente a documentação exigida – mereceu ponderação e ajustamento nos procedimentos.

6.Decisão - por tipo de Reclamação e Ramo

resultado reclamação	ACEITE	NÃO ACEITE	PARCIALMENTE ACEITE	PENDENTE	Total Geral
2019					
04.Atendimento	1	2		1	4
AC/DOENÇA	1	2			3
AUTO				1	1
2. Deveres inerentes à apólice	3				3
AC/DOENÇA	1				1
AUTO	1				1
VIDA	1				1
4.Premio	4	2			6
AC/DOENÇA	1				1
AUTO	2				2
INCENDIO E O DANOS	1	2			3
7.Sin Definição responsabilidades	15	15	4	1	35
AC/DOENÇA	6	1			7
AUTO	5	7	3	1	16
INCENDIO E O DANOS	3	6	1		10
RespCivil	1	1			2
8.Sin Indemnização	11	3	5	5	24
AC/DOENÇA			2	1	3
AUTO	9	2	2	2	15
INCENDIO E O DANOS	2		1	1	4
RespCivil		1		1	2
9.Sin Prazos	16	2			18
AC/DOENÇA	2				2
AUTO	10	1			11
INCENDIO E O DANOS	4	1			5
Total Geral	50	24	9	7	90
	56%	27%	10%	8%	100%

Como se pode verificar no quadro acima as reclamações com maior índice de procedência, são de facto as que se relacionaram com Prazos (de pagamentos já comentado) e retoma de obras após contenção dos danos em sinistros casa, a aguardar peritagem final.

7. Conclusões do triénio 2017- 2019 e recomendações

1. O Ramo Incêndio e afins apresenta uma diminuição de casos em 2019 relativamente a anos anteriores, tendo sido retificados procedimentos como a questão do IVA, clarificação da proposta de seguro (a) definição dos bens automaticamente incluídos no recheio ou imóvel b) inclusão de equipamentos em garagens ou arrecadações.
 - A) Porém tendo em conta as reclamações que persistem relacionadas com os Riscos Elétricos em equipamentos da casa, recomendamos a ponderação de oferta alternativa (em 1ºrisco?) que permita a cobertura seja para recheio ou imóvel. Esta questão deriva essencialmente de certos equipamentos poderem estar seguros no imóvel ou no recheio e a oferta para o imóvel ser bastante diferenciada no Mercado, levando um cliente com contratos separados, em diferentes Seguradoras, a não ficar devidamente coberto contra a sua expectativa.
 - B) Por outro lado, a existência de franquias na cobertura de reparação de equipamentos, mas não cobrada sempre que se utiliza a Rede de Prestadores, recomenda que esta cubra todo o território, obstando a reclamações por desigualdade de tratamento entre Segurados ou se pondere melhor forma de estimular a utilização da Rede.
2. O Ramo Automóvel apresenta em 2019 um aumento de reclamações, após melhoria verificada no ano anterior por revisão de alguns procedimentos. Contudo, aquele aumento tem explicação em aspetos pontuais já anteriormente analisados, mantendo-se ainda reclamações de pequenos montantes sobre privação de uso.
 - C) Procuramos assentar com a Generali a melhor prática indemnizatória da privação de uso em resultado do que estatui o Decreto 291/2007 no artº. 42º. por forma a obviar aproveitamento injustificado ou custos agravados, sem deixar de ter em consideração o prejuízo do lesado devido à interrupção na disposição do seu veículo, com causa em acidente de comprovada responsabilidade alheia
 - D) Do ponto de vista qualitativo, sugerimos a reavaliação do âmbito da cobertura de Quebra de Vidros.
3. Os restantes Ramos- Não Vida mantêm níveis de reclamação baixos
 - E) Para Vida, sugerimos que as CGA e proposta de seguro clarifiquem quais os documentos que possam ser exigíveis para enquadramento e decisão sobre sinistro, distinguindo a situação de Invalidez e a de Morte.

Admite-se, porém, que parte destas recomendações estejam já satisfeitas e outras enquadradas na nova realidade Seguradora protagonizada pelo Grupo Generali em Portugal a partir de 2020.

