

Provedor AIG / Relatório 2016

Em conformidade com o definido, providencia-se ao balanço das situações que chegaram ao conhecimento do Provedor durante o exercício de 2016.

Ao longo do ano findo, recebemos algumas dezenas de solicitações/queixas, sendo a maioria relacionada com equipamentos (telemóveis, “tablets”, máquinas fotográficas,...).

Os interlocutores, Clientes e/ou Lesados apresentavam e apelavam em relação ao ocorrido, descrevendo e fundamentando sobre o mesmo, embora em muitas dessas situações, não tivesse havido ainda uma prévia intervenção e análise da “Área de Reclamações”.

A metodologia seguida pelo Signatário neste primeiro ano, consistiu em termos gerais, no aconselhamento pontual das situações que lhe surgiam e que retratavam as queixas dos Clientes e/ou Lesados.

Assim, na própria correspondência do caso, através de apontamentos/comentários reportados à estrutura interlocutora da AIG, relevavam-se os aspectos menos positivos que estavam na origem da mesma, tendendo a um reflexo interno de correcção/melhoria.

Podemos consubstanciar esses apontamentos/comentários, que também foram pautados em reuniões internas apropriadas, na síntese seguinte:

- i) maior celeridade na gestão dos processos e melhoria nas respostas dadas, obviando a que sejam tardias e incompletas;
- ii) ênfase especial às “dificuldades” nos contactos e à consequente obtenção de retorno atempado e preciso;
- iii) encurtar o período entre a data de acordo do valor das indemnizações e a data efectiva de pagamento;
- iv) articular com os reparadores de equipamentos a deficiente reparação em termos qualitativos e de prazos;

Por fim, permitam-me ainda, como entidade independente, e tendo conhecimento também das abordagens que são feitas junto da ASF, de referir que particularmente a natureza destes seguros de equipamentos, vendidos em grandes superfícies, podem por vezes potenciar o litígio interpretativo no Cliente, aquando da eventual ocorrência do sinistro. As zonas de fronteira entre a situação de furto e de roubo constituem um exemplo, mesmo ressalvando que o clausulado jurídico seja perfeitamente claro e conciso.

Provedor do Cliente / Vítor Santos

Janeiro.2017