

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 2018**

Durante o ano de 2018 mantiveram-se as principais características nas reclamações que deram entrada na Provedoria do Cliente. A maior parte refere-se a sinistros, dominam os ramos de Automóveis e Multirriscos e é ligeiramente maior o número de processos que não merecem provimento.

No ano em análise foram abertos 114 processos tendo todos sido encerrados, os últimos dois a 7 de Janeiro. O seu número foi inferior em 10% aos do ano transato. Não nos parece significativa esta evolução nem representa uma alteração do paradigma da função.

Continua a Provedoria a ser consultada das mais variadas formas para apoiar e colaborar no desbloqueamento de algumas situações. Não se tratam de reclamações formais mas pedidos de aceleração dos assuntos, esclarecimento de dúvidas, encaminhamento de contrapropostas de valores ou apoio quando não conseguem contactar a seguradora. O número destas interpelações é elevado, exigindo uma grande disponibilidade do serviço de apoio ao Provedor e está justificado não só por o seu contacto estar bem visível no site da Allianz como pela capacidade de resposta e interesse que demonstramos em resolver os problemas dos clientes.

É merecedor de realce o espírito de colaboração que os diversos serviços da seguradora demonstram. Tanto na rapidez das respostas como no cuidado com que analisam as perguntas, opiniões e recomendações que o Provedor faz. O Provedor analisa uma reclamação, procura na legislação, nas apólices e no senso comum e questiona a seguradora. Pode não haver concordância quanto à apreciação mas, regra geral, a posição da Allianz está expressa de forma consistente e documentada. E numa ampla maioria dos casos as propostas são aceites ou encontram-se posições que reflitam o pensamento de ambos. Com isto pretendemos enfatizar que os processos sem provimento refletem a convicção do Provedor de que o reclamante não tem realmente razão.

Consideramos importante realçar que ano após ano o Provedor tem efetuado recomendações de carácter geral à seguradora que derivam da apreciação que faz dos temas e particularidades das reclamações. Apesar de não serem vinculativas, algumas dessas recomendações e propostas têm sido tidas em conta pela Allianz Portugal, o que nos apraz registar.

Durante o período em análise o Provedor continuou a preocupar-se com o cumprimento dos prazos a que está obrigado **apesar das** diligências ou **pedidos de** informações complementares à seguradora e até mesmo aos reclamantes. As situações mais problemáticas são as que envolvem outras seguradoras – normalmente prestadoras de serviços **relacionadas com** alguns produtos – em que os circuitos se alongam e os prazos **quase** se esgotam.

1 – Quadro Geral por Ramos

Não se notaram alterações significativas na composição dos processos por Ramo. Continuamos a registar um aumento dos casos de Assistência em que dominam, largamente, os casos com provimento.

Processos Provedor		
Ramo	2017	2018
Automóvel	45	32
Assistência Viagem	7	9
AP	3	3
Multirriscos	41	36
Riscos Elétricos	3	2
Resp. Civil	0	8
AT	7	9
Vida	11	7
Saúde	11	8
Total	128	114

Ramos Automóvel

Sem mudanças sensíveis. Um recuo no número de processos abertos a inverter, em parte, o grande aumento do ano anterior e meia dúzia de reclamações sobre atrasos na resolução dos sinistros são os pontos mais salientes.

Ramo Assistência em Viagem

Com apenas mais dois processos do que no ano anterior, este Ramo apresenta como característica distintiva o quase 70% terem tido provimento. Desta situação demos conhecimento aos serviços da seguradora para realizarem uma análise crítica das razões.

Ramo Multirriscos e Riscos Elétricos

Parece-nos que alguns progressos se têm feito quanto à clarificação das cláusulas das apólices. A redução do número de reclamações, que se vem registando nos últimos dois anos, pode ter a ver com esse trabalho. Mas ainda sentimos que há bastante para fazer. O conceito de “all risks” ainda é prevacente na mente dos consumidores e isso é um obstáculo que importa ultrapassar. Só a clarificação das apólices e a formação dos intermediários pode reduzir a conflitualidade que se gera nas situações que são colocadas pelos clientes e lesados.

Responsabilidade Civil

Por uma questão de melhor enquadrar alguns dos processos, levou-nos a partir deste ano, a individualizar os casos de Responsabilidade Civil, ainda que o contrato a que se refere a reclamação possa ser de Multirriscos.

É mais clarificador e permite compreender a que riscos se referem as divergências e os litígios. Em 2018 contabilizámos 8 processos e manteremos o registo em separado em exercícios futuros.

Restantes Ramos

Não há aspetos a salientar, tanto quanto ao número de processos como à sua complexidade ou particularidade.

2 – Causas das Reclamações

Não houve alterações quanto às razões que levam os clientes e lesados a reclamarem para o Provedor. Quase 90% têm a ver com sinistros, o que é perfeitamente lógico. Nas restantes causas encontramos alguns casos de atrasos e de discordância com valores de prémios ou estornos.

Processos Provedor	
Causas	Nº de Processos
Sinistros	92
Condições Contratuais	4
Faturação / Cobranças	11
Gestão Administrativa	7
Total	114

3 – Posição da Provedoria Face aos Processos

Não houve alteração digna de nota nas apreciações do Provedor. Regista-se alguma constância nos Ramos com maior volume de reclamações e apenas se deu uma inversão quanto ao ramo Vida. Quatro dos sete processos foram considerados com provimento com a curiosidade de serem as reclamações sobre sinistros as que não foram atendidas enquanto que as que versaram casos de faturação ou gestão administrativa mereceram o acordo do Provedor.

Porque é importante para avaliar do cuidado que o Provedor põe nas suas apreciações e propostas devemos referir que em cerca de dois terços dos casos a Allianz acompanha a posição do Provedor e altera a sua decisão.

Processos Encerrados Provedor			
Ramo	S/ Provimento	C/ Provimento	Total
Automóvel	20	12	32
Assistência Viagem	3	6	9
AP	2	1	3
Multirriscos	25	11	36
Riscos Elétricos	1	1	2
Resp. Civil	4	4	8
AT	5	4	9
Vida	3	4	7
Saúde	5	3	8
Total	68	46	114

4 – Recomendações

Durante o ano de 2018 foram emitidas 4 recomendações de carácter geral à Allianz Portugal. Apenas nos referimos às recomendações gerais pois entendemos que cada proposta que o Provedor faz à seguradora processo a processo, nomeadamente discordando da sua posição e recomendando que a altere não faria sentido elencá-la.

Assim e no ano transato efetuaram-se as seguintes recomendações:

1 – No final de uma carta/comunicação que os serviços da seguradora enviam aos seus clientes e segurados, existe um parágrafo em que se agradece a confiança depositada na Allianz. Foi recomendado à Direção de Sinistros que esse parágrafo não fosse incluído sempre e por defeito, na medida em que não faz sentido escrevê-lo quando se está a terminar uma mensagem em que a seguradora entra em confronto e discordância com o interlocutor. Assim se evitaria uma maior críspação e uma imagem de insensibilidade.

2 – A fim de evitar algumas situações que, com facilidade, degeneram em conflito, foi recomendado que, nos seguros de Acidentes Pessoais de modalidades desportivas com algum perigo – por exemplo, judo, ginástica, boxe – se explicita a definição de acidente, uma vez que a reiterada atividade física pode gerar sintomatologia similar à de acidente.

3 – No conjunto legislativo em vigor fomos confrontados com interpretações e jurisprudência divergentes em matérias relacionadas com a perda total, ou a reparação natural do dano em sinistros do Ramo Automóvel. Solicitada uma análise jurídica do tema entendemos recomendar a divulgação, pela estrutura de sinistros da empresa, do teor do parecer que entretanto nos fora enviado pois aponta caminhos e sugere formas de atuação bastante pertinentes.

4 – Porque nos foram apresentados casos de existência, na seguradora, de dois seguros do mesmo titular e para o mesmo risco, recomendámos o estudo de uma aplicação para varrimento da base de dados de riscos físicos, sempre que um novo contrato seja celebrado, de forma a evitarem-se duplicações.

José Carlos Sereno

PROVEDOR DO CLIENTE

Lisboa, 22 de Janeiro de 2019