

Relatório de Atividade do Serviço de Provedoria do Cliente Companhia de Seguros Allianz Portugal

Ano de 2013

No ano de 2013 as interpelações que foram dirigidas ao Provedor do Cliente na maioria dos casos ainda não tinham sido alvo de análise por parte do Departamento de Reclamações da Allianz Portugal, o que levou ao seu reencaminhamento para esse departamento para análise e resposta.

Tal como se tem verificado ao longo dos anos anteriores a Provedoria do Cliente recebeu centenas de contactos de Clientes e de Terceiros que pretendiam informações sobre as suas apólices, cópia das mesmas ou de recibos, ou mesmo saber o estado em que se encontrava um determinado processo de sinistro.

Dada a sua natureza e objectivo, não são considerados assuntos da competência do Provedor do Cliente e são por nós reencaminhados para os canais adequados.

Entrando na análise das reclamações recebidas e que se enquadravam no âmbito das competências do Provedor do Cliente, verificamos que na maioria dos casos são apresentadas pelo Segurado ou Terceiro Lesado.

No exercício de 2013 foram registados nesta Provedoria 73 Processos, que passamos a discriminar por ramo:

Processos Provedor 2013	
<u>Ramo</u>	Nº Processos
Automóvel	16
AP	1
Assistência em Viagem	3
Multirriscos	44
Riscos Eléctricos	2
AT	0
Vida	3
Saúde	4
Total	73

PROCESSOS POR RAMO DE SEGURO

Multirriscos Habitação e Multirriscos Condomínio

Este ramo foi, uma vez mais, no ano de 2013, aquele que mais reclamações originou. As intempéries verificadas ao longo do ano provocaram imensos danos em habitações que motivaram um número significativo de sinistros e consequentes reclamações ou pedidos de esclarecimento.

Os segurados, ao subscreverem uma apólice de multirriscos consideram que todos os danos que possam sofrer estão cobertos e posteriormente, no momento do sinistro, muitas vezes esse pressuposto não se concretiza face às diferentes exclusões das apólices.

As reclamações apresentadas prendem-se pois, na sua grande maioria, com as exclusões existentes nos contratos ou com o valor de indemnização atribuído.

Verifica-se que os segurados têm uma grande dificuldade em compreender, na integra, o real âmbito das suas coberturas bem como das diferentes exclusões dos contratos.

Nesse sentido, esta Provedoria dirigiu em Junho de 2013 uma recomendação à Administração da Allianz Portugal, com o objectivo de se melhorar o clausulado das apólices do Ramo de Multirriscos.

Automóvel Sinistros

Neste ramo mantém-se a tendência dos anos anteriores, isto é, as reclamações apresentadas cingem-se quase em exclusivo a dois factos: não-aceitação de culpa no sinistro e não concordância com valor da indemnização atribuído, em especial em sinistros de perda total envolvendo viaturas com bastantes anos e de um baixo valor venal.

Após a cuidada análise dos casos, verificamos também que continuam a existir muitas situações em que são solicitadas indemnizações por danos que não se comprovam terem sido causados pelo sinistro em gestão.

Automóvel Sinistros – Assistência em Viagem

As reclamações referentes à Assistência em Viagem pautam-se pelos mesmos motivos dos anos anteriores -- os segurados reclamam danos nos veículos que alegam não existir antes de serem rebocados ou questionam a morosidade na prestação do serviço.

Saúde Sinistros

No Ramo de Saúde as reclamações têm origem na recusa da companhia em indemnizar alguns actos médicos já efectuados ou na recusa na realização de exames/cirurgias, devido a pré-existências.

Vida Sinistros – Crédito Habitação

Neste ramo as reclamações surgem devido a casos de doença que provocam invalidez parcial da pessoa segura mas que não reúnem os pressupostos necessários para que, de acordo com as condições da apólice, possam usufruir de uma indemnização ou liquidação do valor do empréstimo contratado.

Sociedade Gestora de Fundos de Pensões

No que se refere à Allianz - Sociedade Gestora de Fundos de Pensões, não recebeu esta provedoria qualquer reclamação ao longo do ano de 2013.

Posição da Provedoria face aos processos:

Processos Provedor 2013				
Ramo	S/ Provimento	C/ Provimento	Pendente	Total
Automóvel	14	2	0	16
AP	1	0	0	1
Assistência Viagem	2	1	0	3
Multiriscos	38	4	2	44
Riscos Eléctricos	2	0	0	2
AT	0	0	0	0
Vida	3	0	0	3
Saúde	3	1	0	4
Total	63	8	2	73

Recomendações

Face ao teor das reclamações apresentadas conclui esta Provedoria, conforme se retira do quadro acima, que na sua grande maioria as mesmas não tinham provimento, especialmente por desconhecimento do real âmbito das coberturas das apólices contratadas.

Pelo que foi solicitado, ao longo do ano, um esforço acrescido de todas as pessoas que contactam directamente com os segurados no sentido do esclarecimento mais aprofundado do teor dos contratos celebrados.

No entanto, no caso concreto do Ramo de Multirriscos, concluiu esta Provedoria pela necessidade de clarificar os textos das respectivas apólices, face às várias divergências constatadas no entendimento das mesmas, pelo que dirigiu uma Recomendação nesse sentido à Administração da seguradora em Junho de 2013.

A Allianz Portugal aceitou a mesma recomendação e informou esta Provedoria que criou em 2013 ainda um Grupo de Trabalho para estudar essa questão e preparar o lançamento de um novo produto de Multirriscos Habitação onde o principal esforço será feito ao nível da maior clareza e transparência do conteúdo dos clausulados, para que o mesmo possa ser objecto de um entendimento fácil e comum a ambas as partes. A Allianz Portugal informou ainda que o novo Produto será lançado ainda no decorrer do primeiro semestre de 2014.

João José de Brito

Provedor do Cliente

Lisboa, 28 de Janeiro de 2014