

*Provedor do Cliente*

*Rua Andrade Corvo, 19 1069-014 Lisboa*

*Email: provedordocliente@allianz.pt*

## Relatório de Actividade do Serviço de Provedoria do Cliente

### Companhia de Seguros Allianz Portugal

Ano de 2022

O ano em análise foi uma sequência lógica do anterior. Foi registado um número idêntico de reclamações, a que se junta um conjunto significativo de interpelações e pedidos para o Provedor interceder junto da seguradora para esclarecer algum aspecto quer de apólices, de sinistros ou de evolução de prémios, assuntos a que a assessoria do Provedor dá andamento embora não reúnam condições para poderem ser consideradas como reclamações.

Parece-nos natural que os clientes ou lesados se dirijam ao Provedor mesmo não se tratando de uma reclamação. A evidência, no site da seguradora, de que existe uma entidade que tem por missão apoiá-los, leva a que sintam que esta pessoa os pode ajudar no seu relacionamento com a Empresa para situações tão simples como questionar quando é possível anular uma apólice ou para onde enviar uma despesa médica. São, na sua maior parte, assuntos que podem e devem ser tratados pelos mediadores, mas os clientes acreditam que a influência do Provedor junto dos Serviços Internos tem maior eficácia. É, pois, uma demonstração da importância do órgão Provedoria no relacionamento entre a seguradora e o cliente/lesado.

A maioria dos processos abertos foram de natureza simples e tiveram resposta bem dentro dos prazos fixados. A necessidade de pedidos complementares, aos reclamantes ou a prestadores externos à seguradora como peritos e empresas de gestão de serviços, pode levar a respostas

no limite desse prazo, mas com a compreensão dos reclamantes cujo interesse maior é que possam ver as suas questões e convicções bem tratadas e esclarecidas.

Não é demais salientar a atenção e empenho que os serviços da Allianz colocam na resposta às solicitações do Provedor. Desde os níveis mais elevados da hierarquia que sentimos um genuíno interesse pela nossa função o que permite, muitas vezes, desbloquear discordâncias e desentendimentos com os clientes. A todos devo um sincero agradecimento.

## 1 - Quadro Geral Por Ramos

Como anteriormente referimos, o número total de reclamações foi idêntico a 2021 - 179, quando no ano passado atingiu os 182. Destas encerraram-se 173, com 6 processos a transitarem para o ano de 2023.

Tal como nos anos anteriores, os Ramos com maior número de processos abertos foram os de Multirriscos e Automóvel, ainda que os primeiros, em todas as suas vertentes, tenham sofrido uma redução com algum significado enquanto o segundo tenha aumentado 25% para se fixar em 60 casos.

Destes e de Assistência em Viagem - que também cresceu significativamente - falaremos de seguida.

Ramo	Processos Provedor	
	2021	2022
<i>Automóvel</i>	48	60
<i>Assistência em Viagem</i>	2	6
<i>Ac. Pessoais</i>	1	4
<i>Multirriscos</i>	86	73
<i>Riscos Elétricos</i>	9	2
<i>Responsabilidade Civil</i>	7	6
<i>Acidentes Trabalho</i>	6	8

<i>Vida</i>	5	8
<i>Saúde</i>	12	10
<i>Mercadorias</i>	2	1
<i>Obras e Montagens</i>	2	0
<i>Equipamento Eletrónico</i>	1	0
<i>Viagens</i>	1	1
<i>Caça e Armas</i>	0	0
<b>Total</b>	<b>182</b>	<b>179</b>

### 1.1 - Multirriscos e Riscos Eléctricos

Continua a ser o Ramo com maior número de processos abertos, na sua esmagadora maioria referentes a sinistros. Mesmo assim, assistimos a uma redução face a 2021. Se considerarmos integrando os Riscos Eléctricos foram menos 20, o que representa uma quebra de 20%. Não encontramos uma razão para este facto, mesmo tendo em conta que as intempéries recentemente ocorridas se iniciaram já perto do fim do ano, encontrando-se os processos em fase de instrução e gestão pela Área de Sinistros da Seguradora. O grau de conhecimento das apólices por parte dos clientes é o principal responsável pelas discordâncias que levam, esgotados os diálogos com a estruturas da seguradora, à apresentação das reclamações. Não é de mais lembrar o papel que os mediadores devem assumir na explicação das cláusulas que geram maior controvérsia - Tempestades, Inundações, Danos por Agua e Riscos Eléctricos. Um aspecto que se tem vindo a notar com mais regularidade prende-se com o ónus da prova - que pertence ao tomador - principalmente quando estão em causa bens que se avariaram e dos quais os proprietários se desfazem sem que a seguradora possa avaliar os respectivos danos. Mais uma vez, o trabalho dos mediadores é fundamental para alertar e esclarecer os seus clientes. Ainda com importância nos motivos que levam às reclamações está a actuação dos peritos, nomeadamente quanto ao cuidado que colocam ao dialogar com os lesados, não devendo dar a entender conclusões quando ainda não as tirou ou avançando possíveis soluções

quando cabe à seguradora apreciar os relatórios e decidir. Além deste cuidado, é fundamental que os seus relatórios sejam suficientemente claros e esclarecedores permitindo que os Serviços Internos avaliem correctamente as circunstâncias dos sinistros.

## 1.2 - Automóveis

O aumento do número de reclamações recebidas neste Ramo tem, para nós, uma justificação: o aumento do tráfego automóvel no ano passado, que gerou um acréscimo de sinistros. Continuamos a ter um conjunto importante de reclamações motivadas pela gestão através da Convenção IDS, o CIDS. E, como através dessa convenção, cada seguradora gere o sinistro com o seu próprio segurado, a insatisfação com a solução por parte deste leva a um conflito que pode ultrapassar um mero sinistro, mas pode alcançar toda a carteira de um cliente, quiçá de um mediador. Como sabemos, trata-se de um acordo entre seguradoras, que não vincula o cliente, mas todas as comunicações e diálogos são tidos com um tomador/cliente que não sente que a sua Companhia de Seguros o está a proteger e defender. Mesmo que, no caso da Allianz, esta o informe que se discordar da decisão das seguradoras deve dirigir-se como terceiro à congénere com toda a documentação e prova de que disponha e que contrarie aquela que foi avaliada pelas seguradoras. É um caso sempre melindroso e difícil para o Provedor poder opinar. Outro tipo de casos que têm gerado algum desconforto e discordância prende-se com o número de dias de paralisação ou de atribuição de veículo de substituição. Apesar destes pontos estarem definidos quer na legislação quer nas apólices, as circunstâncias actuais, com demora na chegada de alguns componentes é propiciador de tensões indesejadas.

## 1.3 - Assistência em Viagem

Ainda que o volume de reclamações seja pequeno e qualquer incremento seja percentualmente significativo, chamou-nos à atenção o facto de se terem vindo a verificar mais na parte final do ano. Ficamos como alerta para os próximos meses uma vez que as razões se estão a centrar no incumprimento do prazo de transporte dos veículos e os pedidos de paralisação ou pagamento de despesas que daí advêm. Sendo o serviço gerido por uma empresa externa nem sempre é fácil à Allianz tomar uma posição perante o seu segurado.

## 2 – Causas das Reclamações

O universo de 2022 seguiu o padrão dos anos anteriores no que diz respeito às causas das Reclamações. Quase 90% referem-se a sinistros, sendo pouco significativos os outros motivos. Destes, ainda o que se repete esporadicamente é a discordância quanto às datas de anulação pedidas pelos tomadores sem que exista uma justificação que obrigue a seguradora a alterar o que está definido contratualmente - a anulação deverá ocorrer na data de vencimento da apólice. Tem sido possível, no entanto, com o apoio dos Serviços, encontrar soluções que satisfaçam ambas as partes.

<b>Causas</b>	<b>Processos Provedor</b>
<i>Sinistros</i>	159
<i>Condições Contratuais</i>	4
<i>Facturação/Cobranças</i>	5
<i>Gestão Administrativa</i>	11
<b>Total</b>	<b>179</b>

## 3 – Posição do Provedor face aos Processos

No quadro seguinte pode observar-se a posição que Provedor tomou perante os processos que encerrou. Cerca de 20% dos mesmos (34) mereceram um parecer favorável aos reclamantes, 24 completamente favoráveis e 10 parcialmente. Consideramos estes números alinhados com os anos anteriores, sendo de destacar o Ramo Automóvel com um rácio de Com Provimento

superior a 25%, ainda que em 6 dos 15 processos se tratasse de um Provimento Parcial. Aumentou, no entanto, o número de casos em que a Allianz não acolheu o parecer do Provedor, que dobrou em relação a 2022 atingindo os 8 processos.

Ramo	S/Provimento	C/Provimento	C/ Provimento Parcial	Total
Automóvel	42	9	6	57
Assistência Viagem	5	1	0	6
Ac. Pessoais	4	0	0	4
Multirriscos	57	9	3	69
Riscos Elétricos	2	0	0	2
Responsabilidade Civil	6	0	0	6
Acidentes Trabalho	5	2	1	8
Vida	8	0	0	8
Saúde	8	2	0	10
Mercadorias	1	0	0	1
Obras e Montagens	0	0	0	0
Equipamento Eletrónico	0	0	0	0
Viagens	1	0	0	1
Caça e Armas	0	0	0	0
Embarcações Recreio	0	1	0	1
<b>Total</b>	<b>139</b>	<b>24</b>	<b>10</b>	<b>173</b>

## 4 – Recomendações

Foram emitidas quatro recomendações gerais que mereceram a atenção a seguradora, apesar de não se terem concretizado soluções expressas para cada caso.

4.1 – Um contrato de seguro de Multiriscos Condomínio inclui a cobertura de todas as partes comuns do edifício cabendo a cada condómino o pagamento de uma parte do prémio - pernilagem. Se um desses condóminos decidir realizar, individualmente, o seguro da sua fracção a apólice que contrata inclui também a cobertura das partes comuns. Porque alguns desses clientes entendem que existe uma duplicação de coberturas e respectivo prémio, foi feita uma recomendação para que a Allianz encontrasse uma solução para esta questão, especialmente visível quando ambos os contratos são realizados na própria Allianz. De parte da seguradora foi dada ao Provedor uma justificação e informado que iria a mesma ser analisada pelos Serviços competentes, aguardando-se neste momento a conclusão e decisão da Allianz.

4.2 – Porque ainda subsistem contratos, no Ramo Multiriscos, com textos diferentes, acontece que em alguns deles não está expressa a definição de que tipo de aparelhos são considerados integrados nas coberturas de edifício e os que integram a cobertura de recheio, algo que nas apólices mais recentes está formalizado. Porque surgem situações que geram discordâncias, recomendou o Provedor que fosse estudada uma forma de serem informados todos os tomadores de apólices mais antigas sobre qual a interpretação que a Allianz dá, evitando-se reclamações no momento dos sinistros. A seguradora, embora não tenha formalmente informado o Provedor, tem mantido a sua posição anterior de gerir caso a caso cada uma das situações que se apresentem num processo de sinistro.

4.3 – No momento do vencimento das apólices do Ramo Automóvel é emitido, dentro dos prazos legais, um aviso recibo com informações sobre alguns dos parâmetros relevantes do contrato, nomeadamente o prémio da anuidade. Esse prémio é calculado tendo em atenção variáveis relevantes, nomeadamente a tabela de bônus/malus e os aumentos tarifários. Alguns

clientes, ao analisarem a tabela de bônus e verificarem que a sua apólice deve ser beneficiada deparam-se, por vezes, com aumentos do prémio em vez de redução. Tal deve-se à evolução da tarifa de base que reduz ou anula mesmo o efeito da redução do prémio por ausência de sinistralidade. Para que a informação veiculada ao cliente possa ser melhor entendida, recomendou o Provedor que se incluísse no aviso-recibo uma referência à alteração tarifária decidida pela Allianz. Recebeu o Provedor a informação de que a Allianz aceitava a recomendação e que era intenção da seguradora tornar o modelo de comunicação para os clientes mais esclarecedor, passando a informar, para além do prémio para a nova anuidade, os principais motivos da sua alteração.

4.4 – Por parecer ao Provedor pouco esclarecedoras, nas apólices do Ramo Automóvel, as cláusulas de Veículo de Substituição e Privação de Uso quando se está em presença de um sinistro de Furto ou Roubo, foi recomendado à Allianz que fossem revistos e clarificados os textos de forma a que se possa saber se e quando é possível accionar as referidas cláusulas numa situação de Furto ou Roubo do veículo seguro.

José Carlos Sereno

Provedor do Cliente

Lisboa, 30 de Janeiro 2023