

## RELATÓRIO DE ACTIVIDADE DO SERVIÇO DE PROVIDORIA DO CLIENTE DA COMPANHIA DE SEGUROS ALLIANZ PORTUGAL

**ANO DE 2010**

Com a nova legislação em vigor, que veio alterar o critério para apresentação de reclamações ao Provedor do Cliente desde Outubro de 2009, continuamos a ter Segurados e Terceiros que se dirigem ao Provedor, em muitas situações pelo simples facto de não obterem resposta à carta / e-mail / fax que enviaram na véspera ou mesmo no próprio dia à Allianz Portugal.

Pese embora o facto de serem esclarecidos das condições necessárias para utilizarem este serviço, regra geral mantêm-se em ligação connosco até ao final do processo que originou o seu contacto com a Allianz – seja sinistro ou um simples pedido de esclarecimento.

No exercício de 2010 foram apresentados a esta Provedoria 64 Processos, que passamos a discriminar por ramo:

<b>Processos Provedor 2010</b>	
Acidentes Pessoais	2
Acidentes de Trabalho	1
Assistência em Viagem	2
Automóveis Sinistros	17
Capital Oásis - Vida	1
Crédito Habitação - Vida	2
Multiriscos Condomínio	3
Multiriscos Habitação	21
Saúde	13
Vida	2
<b>Total</b>	<b>64</b>

No tocante aos motivos da reclamação temos, como principais:

**Automóvel Sinistros** – a não aceitação de culpa no sinistro é o motivo principal das reclamações apresentadas.

### **Sinistros Automóvel - Assistência em Viagem**

Estas reclamações prendem-se com demora na chegada dos reboques ou danos que os segurados alegam que as viaturas não possuíam.

### **Multiriscos Habitação e Multiriscos Condomínio**

Reclamações com alguma incidência motivada especialmente pelo facto da não cobertura de danos que os segurados pensam estar garantidos e má conservação dos edifícios – que o mau tempo veio agravar.

### **Saúde / Sinistros**

Doenças pré-existentes e pedidos de reanálise de decisão clínica.

### **Posição da Provedoria face ao Processos**

<b>Processos Provedor 2010</b>		
	<b>C/Provimento</b>	<b>S/ Provimento</b>
Acidentes Pessoais	1	1
Acidentes de Trabalho		1
Assistência em Viagem	1	2
Automóveis Sinistros	2	15
Capital Oásis - Vida	1	
Crédito Habitação - Vida	2	
Multiriscos Condominio	2	1
Multiriscos Habitação	4	17
Saúde	5	6
Vida	1	1
<b>Total</b>	<b>19</b>	<b>44</b>

Neste momento temos um processo de saúde ainda sem decisão. Aguardamos o envio de relatório clínico do hospital onde o doente este internado (possível Gripe A)

### **Recomendações e Objecto da Recomendação**

Relativamente às reclamações que foram apresentadas, o Provedor do Cliente emitiu duas recomendações.

#### 1ª Recomendação

Face ao elevado nível de sinistralidade no ramo de Multiriscos, provocado em especial pelas intempéries que assolaram diversas regiões do país, e após a análise das reclamações que nos foram dirigidas concluiu a Provedoria que os clientes têm alguma dificuldade em entender a linguagem mais técnica das suas apólices.

Por este facto foi sugerido à Allianz Portugal que a correspondência dirigida aos clientes a declinar a assumpção da responsabilidade num sinistro deverá ser acompanhada sempre de um texto claro e não apenas da indicação da cláusula ou artigo ao abrigo do qual o sinistro não está garantido.

Esta recomendação foi acolhida pela Allianz Portugal

#### 2ª Recomendação

Também baseado no acréscimo significativo do nível de sinistralidade no ramo de Multiriscos, verificou-se alguma demora na entrega de diversos relatórios por parte dos Peritos. Foi solicitado também à Allianz Portugal que diligenciasse de forma a reduzir ao máximo o prazo de entrega dos mesmos.

Esta recomendação foi igualmente aceite pela Allianz Portugal.

**João José de Brito**

Provedor do Cliente

Lisboa, 31 de Janeiro de 2011