

## Relatório de Atividade do Serviço de Provedoria do Cliente

### Companhia de Seguros Allianz Portugal

#### Ano de 2011

No ano de 2011 verificou-se a tendência dos anos anteriores - inúmeros contatos de segurados ou terceiros que se dirigem ao Provedor do Cliente, em regra pelo simples facto de não terem obtido resposta a carta ou outro tipo de correspondência que endereçaram á Allianz Portugal num curto prazo de tempo - 1/3 dias.

De uma forma geral essas pessoas vão-nos contactando até ao encerramento do processo, pois consideram que é uma forma de acelerar o mesmo.

No exercício de 2011 forma apresentados a esta Provedoria 180 Processos, que passamos a discriminar por ramo:

<b>Processos Provedor 2011</b>	
<b>Ramo</b>	<b>Nº</b>
Automóvel	53
Acidentes Pessoais	7
Assist.Viagem	5
Multiriscos	74
Riscos Eléctricos	4
Acidentes Trabalho	7
Vida	15
Saúde	15
<b>Total</b>	<b>180</b>

No tocante aos motivos da reclamação temos como principais:

### **Automóvel Sinistros**

De um modo geral o motivo de reclamação prende-se com a não-aceitação de culpa na produção do sinistro. Existem também alguns casos, nomeadamente na gestão de sinistros ocorridos fora de Portugal, em que o reclamante refere a demora verificada na assunção de responsabilidades.

### **Automóvel Sinistros – Assistência em Viagem**

No tocante à Assistência em Viagem as reclamações apresentadas mantêm o mesmo teor do ano anterior – os segurados consideram que existiu demora na prestação do serviço ou que os veículos apresentam danos que não possuíam antes de serem rebocados.

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

Estamos perante uma área na qual, face às reclamações que nos foram dirigidas, podemos considerar que os segurados desconhecem frequentemente o teor das suas apólices – quais as garantias e as exclusões existentes.

### **Saúde Sinistros**

Neste ramo as reclamações que nos surgem prendem-se basicamente com pedidos de reanálise clínica, face á recusa de indemnização ou realização de Atos Médicos devido a pré-existências.

### **Vida Sinistros – Crédito Habitação**

Nesta área as reclamações surgem devido a Morte ou Invalidez de pessoa segura, quando a mesma é recusada pela seguradora por não estarem reunidas as condições necessárias, nomeadamente em situações de omissão do verdadeiro estado clínico da pessoa aquando da celebração da apólice.

## Posição da Provedoria face aos processos

Processos Provedor 2011			
Ramo	S/ Provimento	C/Provimento	Pendentes
Automóvel	39	13	1
AP	5	2	0
Assist.Viagem	4	1	0
Multiriscos	60	13	1
Riscos Eléctr.	1	2	1
AT	6	0	1
Vida	11	4	0
Saúde	13	2	0
<b>Total</b>	<b>139</b>	<b>37</b>	<b>4</b>

Os processos que se encontram pendentes aguardam decisão sobre a reapreciação que foi efetuada.

### Recomendações e Objeto da Recomendação

Relativamente à reclamações que foram apresentadas, o Provedor do Cliente emitiu a seguinte recomendação:

Face ao teor das reclamações apresentadas nos Ramos Multiriscos conclui esta Provedoria que os clientes desconhecem em grande parte o teor das suas apólices – tanto das condições gerais como das condições especiais.

Recomenda-se por isso à Allianz Portugal que sensibilize os Agentes e Técnicos Comerciais para a necessidade de transmitirem aos clientes que é imperioso o seu conhecimento das coberturas das suas apólices, e que os sensibilize para que eles próprios aumentem os seus esforços e atenção na informação a prestarem aos clientes.

Esta recomendação foi aceite pela Allianz Portugal.

Provedor do Cliente  
Rua Andrade Corvo, 19 – 1º  
1069-014 Lisboa – Portugal  
Tel. 213 165 686 – Fax 213 153 240  
Email: provedordocliente@allianz.pt



Entretanto a Allianz Portugal procedeu à atualização e clarificação de algumas garantias dos Ramos Multiriscos Habitação, Multirisco Condomínio e Comércio, no sentido de simplificar e tornar o clausulado das apólices mais acessível.

***João José de Brito***

***Provedor do Cliente***

Lisboa, 30 de janeiro de 2012