

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 2012**

No ano de 2012 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.

Grande parte destes contactos foram tratados diretamente sem necessidade de os encaminhar para a seguradora.

Estes contactos, dada a sua natureza e objectivo, não foram considerados processos da competência do Provedor do Cliente, mas sim meros pedidos de informação que poderiam ter entrado por qualquer outro canal de comunicação com a Allianz.

No exercício de 2012 foram registados nesta Provedoria 110 Processos, que passamos a discriminar por ramo:

| Processos Provedor 2012 | |
|--------------------------------|--------------|
| Ramo | Total |
| Automóvel | 30 |
| AP | 0 |
| Assistência em Viagem | 3 |
| Multirriscos | 48 |
| Riscos Elétricos | 0 |
| AT | 6 |
| Vida | 9 |
| Saúde | 14 |
| Total | 110 |

Provedor do Cliente

Rua Andrade Corvo, 19
1069-014 Lisboa
Tel. 213 165 301 – Fax 213 153 240
Email.: provedordocliente@allianz.pt



No que concerne os motivos da reclamação, temos como principais:

Automóvel Sinistros

As reclamações apresentadas apresentam quase em exclusivo dois motivos – a não-aceitação de culpa no sinistro e o valor da indemnização atribuído. Este último prende-se basicamente com sinistros de perda total em que a viatura interveniente tem bastantes anos e um baixo valor venal.

Em termos de pedidos de indemnização verificou-se um tendência para aumento de pedidos para que a seguradora assumisse reparações de danos que não se comprovavam como causa do sinistro participado.

Automóvel Sinistros – Assistência em Viagem

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

Multirriscos Habitação e Multirriscos Condomínio

Neste ramo as reclamações apresentadas têm quase exclusivamente como motivo a recusa do pagamento dos danos ou o valor atribuído aos mesmos.

Afigura-se-nos que de um modo geral os segurados continuam sem um conhecimento completo das coberturas das suas apólices, e, em especial, das exclusões.

Saúde Sinistros

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

Provedor do Cliente

Rua Andrade Corvo, 19
1069-014 Lisboa
Tel. 213 165 301 – Fax 213 153 240
Email.: provedordocliente@allianz.pt

**Vida Sinistros – Crédito Habitação**

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

Posição da Provedoria face aos processos:

| Processos Provedor 2012 | | | |
|--------------------------------|------------|------------|--------------|
| Ramo | Não | Sim | Total |
| Automóvel | 26 | 5 | 31 |
| AP | 0 | 0 | 0 |
| Assistência Viagem | 3 | 0 | 3 |
| Multiriscos | 45 | 1 | 46 |
| Riscos Elétricos | 0 | 0 | 0 |
| AT | 6 | 0 | 6 |
| Vida | 8 | 0 | 8 |
| Saúde | 13 | 3 | 16 |
| Total | 101 | 9 | 110 |

Recomendações

Face ao teor das reclamações apresentadas conclui esta Provedoria pela não existência de recomendações a apresentar à seguradora, exceto quanto ao continuado esforço de esclarecimento do teor dos contratos celebrados.

No seguimento da recomendação efetuada no ano anterior, foram alterados clausulados dos ramos de Multiriscos a fim de tornar os mesmos mais claros para os clientes.

João José de Brito

Provedor do Cliente

Lisboa, 31 de Janeiro de 2013