

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 2014

O ano de 2014 continua a revelar o crescente interesse dos clientes da Allianz Portugal em apresentar as suas reclamações e questões ao Provedor do Cliente, pois sentem que a atenção que recebem é garante de análises isentas e as suas opiniões merecem reflexão por parte da seguradora.

As interpelações dirigidas à Provedoria continuam a exceder em muito as reclamações registadas, porque muitas delas ainda não tinham sido objeto de análise pelo Departamento de reclamações ou porque simplesmente se tratavam de pedidos de esclarecimento ou manifestações de dúvida ainda não analisadas pelos respetivos serviços.

Durante o ano de 2014 foram registadas 118 reclamações, representando um aumento de cerca de 60% em relação ao ano anterior. Este aumento, se por um lado reflete a confiança que os clientes depositam no Provedor do Cliente, deve também ser entendido como um alerta para a necessidade de tanto os serviços da seguradora como os seus agentes explicarem de forma eficaz tanto os produtos como as posições assumidas na regularização dos sinistros. Das 118 reclamações registadas, foram encerradas durante ano 110, transitando as restantes 10 para 2015. Nos primeiros 15 dias do ano corrente foram encerrados mais 8 processos ficando apenas 3, a aguardar informações da Seguradora.

1 - Quadro Geral Por Ramos

Como é possível observar no quadro seguinte, o ramo Multiriscos detém mais de 57% das reclamações. É significativo e merece uma atenção especial pelos responsáveis da Seguradora.

Em sentido contrário há que referir que os seguros obrigatórios e com clausulados uniformes registam números de reclamações bastante menores.

Na linha do que aconteceu nos anos anteriores a grande maioria das reclamações é apresentada pelos segurados ou por terceiros lesados (101) enquanto os restantes 17 foram apresentados por advogados, mediadores ou pela DECO.

Provedor do Cliente

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



| Processos Provedor 2014 | | |
|-------------------------|------------|-----------|
| Ramo | 2014 | 2013 |
| Automóvel | 17 | 16 |
| Assistência em Viagem | 3 | 3 |
| AP | 2 | 1 |
| Multirriscos | 56 | 44 |
| Riscos Elétricos | 10 | 2 |
| Responsabilidade Civil | 7 | 0 |
| AT | 2 | 0 |
| Vida | 11 | 3 |
| Saúde | 10 | 4 |
| Total | 118 | 73 |

Multirriscos

Como atrás foi referido, os vários produtos incluídos neste Grupo, de que se destacam o Multirriscos Habitação e o Multirriscos Condomínio geram o maior volume de reclamações especialmente devido a:

- Interpretação do clausulado das coberturas e das exclusões que lhes estão associadas
- Capitais seguros (por cobertura) e respetivas franquias.

As cláusulas que mais vezes dão origem a reclamações são as que se referem a Tempestades e Inundações e à definição de bens pertencentes ao Edifício e ao Recheio.

Se quanto à primeira a Provedoria já efetuou recomendações no sentido de uma clarificação e melhor definição do clausulado das apólices, há que acrescentar mais uma recomendação, efetuada este ano, para que haja uma maior sensibilização dos agentes para as definições das cláusulas sobre o que se inclui na cobertura de Recheio e na cobertura de Edifício, pois o entendimento das diversas seguradoras é diferente e pode causar prejuízos inesperados aos clientes.

Outra recomendação efetuada pelo Provedor durante o ano de 2014 prende-se com a atuação das empresas de peritagem, que devem ser monitorizadas e cujos relatórios devem se discutidos em profundidade para que não se levantem dúvidas sobre a forma como os sinistros se deram e sobre as informações prestadas pelos peritos aos lesados.

Riscos Elétricos

Esta cobertura, incluída nos produtos de Multirriscos, sofreu um acréscimo significativo do número de reclamações durante o ano transato atingindo as 10, quando em 2014 foram apenas 2.

Provedor do Cliente

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



Automóveis

A definição de responsabilidades e a questão da perda total continuam a dominar as reclamações neste ramo. Regra geral a seguradora tem razão mas é difícil conseguir obter a concordância do segurado/lesado que tem a sua visão própria das situações concretas. De qualquer forma, para o volume de apólices em vigor e de sinistros registados pode dizer-se que as reclamações recebidas são de pequena monta.

Ainda assim foi efetuada uma recomendação aos serviços comerciais da seguradora sobre a atribuição de um veículo de cortesia no dia da peritagem de um sinistro auto, já que algumas reclamações referiam que os agentes normalmente não mencionavam que tal veículo só seria atribuído se a viatura sinistrada circulasse. Recomendava-se, pois, uma chamada de atenção à rede comercial para esclarecer convenientemente os mediadores.

Poucos casos e sem relevância é o que se pode dizer também da Assistência em Viagem que não apresenta um padrão típico de reclamação.

Saúde

Ramo com conflitualidade fácil, tem hoje um número de reclamações inferior ao que existia num passado não muito distante muito por força da modalidade de seguro apoiado numa rede de prestação de cuidados. De qualquer forma houve um incremento com algum significado de 4 reclamações no ano passado para 10 em 2014.

Os casos mais recorrentes de reclamação prendem-se com sinistros, devido a pré-existências e à definição de cirurgia estética, cabendo ao provedor tentar encontrar equilíbrios entre o cliente e a seguradora.

A Provedoria, numa situação concreta, recomendou aos serviços de sinistros da seguradora que quando declinasse uma responsabilidade o fizesse invocando a totalidade das razões para o fazer. No caso concreto, a seguradora primeiro declinou o sinistro com base num argumento e depois de o mesmo ter sido refutado voltou a declinar com base noutra, criando uma situação algo constrangedora.

Vida

Assistiu-se a um aumento das reclamações neste Ramo juntando-se às reclamações associadas aos sinistros, nomeadamente quanto à cobertura de invalidez, algumas questões de natureza administrativa relacionadas com prazos de pagamento de resgates ou vencimentos.

Sociedade Gestora de Fundos de Pensões

Uma vez mais não foi recebida na Provedoria do Cliente qualquer reclamação referente à Allianz – Sociedade Gestora de Fundos de Pensões.

Provedor do Cliente

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



2 - Causas para as reclamações

No quadro abaixo apresentam-se as razões que levaram os reclamantes a dirigirem-se ao Provedor durante o ano transato.

Os sinistros dominam, como é normal, enquanto os aspetos relacionados com a análise das apólices pelos clientes, a gestão administrativa das apólices, e as questões relativas às cobranças ou faturação apresentam um volume reduzido de reclamações.

| Processos Provedor 2014 | |
|-------------------------|-----------------|
| Causas | Nº de Processos |
| Sinistros | 105 |
| Condições Contratuais | 4 |
| Faturação / Cobranças | 4 |
| Gestão Administrativa | 5 |
| Total | 118 |

3 - Posição da Provedoria face aos processos

O próximo quadro reflete a apreciação do Provedor e a posição final da Seguradora face a cada reclamação. Os casos a que o Provedor deu provimento e que mereceram a concordância da Seguradora totalizaram 21, número bastante inferior ao dos processos a que não foi dado Provimento.

| Processos Provedor 2014 | | | | |
|-------------------------|---------------|---------------|----------|------------|
| Ramo | S/ Provimento | C/ Provimento | Pendente | Total |
| Automóvel | 14 | 2 | 0 | 17 |
| Assistência Viagem | 1 | 2 | 0 | 3 |
| AP | 2 | 0 | 0 | 2 |
| Multiriscos | 48 | 7 | 1 | 58 |
| Riscos Elétricos | 7 | 3 | 0 | 10 |
| Responsabilidade Civil | 7 | 0 | 0 | 4 |
| AT | 1 | 1 | 0 | 2 |
| Vida | 8 | 1 | 2 | 12 |
| Saúde | 8 | 2 | 0 | 10 |
| Total | 96 | 19 | 3 | 118 |

Provedor do Cliente

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



4 - Recomendações

Na análise de cada Ramo foram referenciadas as recomendações efetuadas pelo Provedor à Seguradora durante o ano de 2014.

Resumindo:

- Duas recomendações referentes ao Ramo Multirriscos, acerca da informação sobre os bens incluídos na cobertura de Recheio e de Edifício e acerca do controlo e monitorização das empresas de peritagem
- Uma recomendação referente ao Ramo Automóvel acerca da atribuição de veículo de cortesia
- Uma recomendação referente ao Ramo Saúde acerca da necessidade de fornecer aos clientes uma informação completa sobre as razões para se declinar um sinistro

Estas recomendações foram registadas e aceites pela Allianz Portugal.

José Carlos Sereno

Provedor do Cliente

Lisboa, 20 de Janeiro de 2015