

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 2016

O ano de 2016 manteve o padrão dos exercícios anteriores, com muitas interpelações não elegíveis, ou porque não obedecem aos critérios da Norma em vigor, ou porque respeitam a processos ainda em tratamento, ou porque se tratam de contactos telefónicos que não chegam a ser transformados em reclamações por escrito. Na sua maior parte, estas interpelações são atendidas pela Provedoria que procura desbloquear alguns constrangimentos, permitindo assim, em muitos casos, evitar uma reclamação formal. O sucesso deste trabalho é fruto da confiança e da colaboração exemplar que existe entre o Provedor do Cliente, o colaborador da seguradora que o apoia e a generalidade dos serviços da Allianz Portugal.

Os processos que, cumprindo as regras em vigor, foram registados como reclamações em 2015, ascenderam a 99, a que se juntaram três outros que se mantinham em aberto desde 2015. Durante o ano foram encerrados os processos transitados do período anterior e 94 reclamações de 2016. Mantêm-se assim cinco processos pendentes para conclusão em 2017.

Os prazos fixados pela legislação e pelo normativo em vigor foram cumpridos pela Provedoria do Cliente. Em 5 processos houve necessidade de os estender pois se aguardavam informações pedidas aos reclamantes ou resultados de novas diligências que a seguradora entendeu realizar, reabrindo assim a gestão do processo.

Provedor do Cliente

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



1 - Quadro Geral por Ramos

Uma vez mais o Ramo com maior número de reclamações registadas foi Mutiriscos. Os produtos nele incluídos são, de facto, os que mais dúvidas de interpretação das cláusulas contratuais provocam. Danos por água, Tempestades e Inundações e os Riscos Eléctricos (em vários produtos incluídos como cláusula de um produto Multiriscos), são os riscos que mais reclamações geram. A clarificação do clausulado, a explicação detalhada sobre as circunstâncias em que as coberturas podem ser accionadas, a clara e evidente informação sobre as exclusões da apólice e os procedimentos a realizar em caso de sinistro têm sido recomendações recorrentes por parte do Provedor. E, de acordo com a experiência recente, tem havido um trabalho sistemático da estrutura da Companhia no sentido de melhorar os textos, a informação ao cliente e a formação à rede de mediadores.

Processos Provedor		
Ramo	2015	2016
Automóvel	25	23
Assistência Viagem	1	6
AP	4	3
Multiriscos	39	44
Riscos Eléctricos	10	6
Resp. Civil	1	1
AT	3	1
Vida	13	8
Saúde	19	7
Total	115	99

Ramos Multiriscos e Riscos Eléctricos

Já referimos as principais razões da conflitualidade destes produtos. Não só representam uma parte significativa do total das reclamações mas também são os processos que mais tempo demoram a ser encerrados.

Isto porque as fronteiras entre o que está coberto e o que não está coberto são, em alguns casos, muito ténues e exigem muitas trocas de informação e pedidos de esclarecimento.

Outra dificuldade prende-se com o carácter muitas vezes demasiado técnico das posições assumidas tanto pelos peritos da seguradora, como pelas apresentadas pelos lesados. Nestas

Provedor do Cliente

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



situações não se trata da interpretação das cláusulas do contrato mas da discussão sobre aspectos de construção civil, resistência e durabilidade de materiais e outros de idêntica complexidade, para quem – como o Provedor do Cliente – não tem formação específica na área. É, pois, um desafio conseguir emitir um parecer equilibrado perante posições por vezes absolutamente divergentes de intervenientes com formação específica naquelas matérias.

Ramo Automóvel

Não há a assinalar problemas de maior neste Ramo.

O conhecimento dos intervenientes nas apólices é suficiente, as coberturas parecem bem esclarecidas e as reclamações recebidas são encerradas com um parecer ou recomendação sólida e sustentada.

Se o número de reclamações supera o dos restantes ramos (com excepção de Multiriscos) tal deve-se à dimensão da carteira do produto e não a uma maior complexidade ou conflitualidade.

Restantes Ramos

Com um volume de reclamações reduzido, devemos salientar a diminuição das queixas do Ramo Saúde e acreditamos que a recomendação que fizemos no ano anterior para que não se quebrassem as pontes com os lesados que se mostravam descontentes com a decisão inicial da seguradora tem permitido aproximar posições e estabelecer um diálogo que satisfaça ambas as partes.

2 – Causas das Reclamações

Não houve alterações no que às causas diz respeito.

São os sinistros que ultrapassam 85% das razões que levam os reclamantes a procurar o Provedor.

É perfeitamente natural. A grande maioria de casos de conflito sobre Condições Contratuais só vem ao de cima quando acontece um sinistro e casos de Gestão Administrativa e de Faturação são quase todos resolvidos sem recurso a reclamações.

Processos Provedor	
Causas	Nº de Processos
Sinistros	82
Condições Contratuais	2
Faturação / Cobranças	2
Gestão Administrativa	13
Total	99

Provedor do Cliente

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



3 – Posição da Provedoria Face aos Processos

Cerca de dois terços das reclamações registadas não mereceram provimento por parte do Provedor. Como é óbvio, desconhecemos quantos dos processos continuam para outras instâncias mas durante o ano que findou não recebemos qualquer indicação – escrita ou oral – de completa discordância da posição assumida pela Provedoria. Uma passagem por cada um dos Ramos revela que no Ramo Assistência em Viagem apenas uma em sete reclamações mereceu provimento, enquanto que no Ramo Vida os casos em que a Provedoria deu razão ao reclamante suplantaram aqueles em que não foi dado provimento. Os restantes ramos seguiram o padrão geral.

Processos Encerrados Provedor			
Ramo	S/ Provimento	C/ Provimento	Total
Automóvel	13	8	21
Assistência Viagem	4	2	6
AP	2	1	3
Multirriscos	25	16	41
Riscos Eléctricos	3	3	6
Resp. Civil	1	0	1
AT	1	0	1
Vida	3	5	8
Saúde	5	2	7
Total	57	37	99

4 – Recomendações

Foram intensos os diálogos da Provedoria do Cliente com a Allianz Portugal e muitos dos alertas e sugestões tiveram seguimento e desbloquearam situações objecto de decisões da seguradora total ou parcialmente desfavoráveis aos clientes.

Outras reclamações, poucas, levaram porém à emissão de recomendações que passamos a enumerar:

Provedor do Cliente

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



1 – Nos processos de Multiriscos em que estejam envolvidas várias entidades seguradoras, recomendou-se que seria útil que a Companhia, antes de tomar decisões como definitivas, estabelecesse diálogo com as suas congéneres para evitar que diversos moradores num mesmo prédio ou condomínio fossem tratados de forma diferente em situações idênticas, o que poderia gerar uma posição desvantajosa em litígios posteriores.

2 – Num processo de Assistência em Viagem foi recomendado que a seguradora deveria acautelar um reforço de meios de operadores durante o Verão em zonas de maior incidência de veraneantes, nomeadamente o Algarve.

3 – Num processo concreto de Multiriscos foi reconhecido um atraso na resolução do sinistro, que mereceu a recomendação para um cuidado permanente na monitorização das informações para se evitarem atrasos escusados.

4 – Em alguns processos (num total de 8), depois da análise que o Provedor realizou aos elementos disponíveis do processo, emitiu a recomendação de que a decisão deveria ser revista, justificando esta posição caso a caso. Na sua maioria essas recomendações levaram a uma alteração da decisão da seguradora.

JOSÉ CARLOS SERENO

PROVEDOR DO CLIENTE

Lisboa, 25 de Janeiro de 2017