

**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 2017**

A principal nota do ano de 2017 prende-se com a irregularidade da entrada de reclamações no gabinete do Provedor. Para um total de 128 processos abertos, mais de 40% - 53 – foram recebidos durante o 1º trimestre, enquanto o terceiro trimestre apresenta apenas 15 processos abertos. Se este último dado é justificável, por ser uma altura de férias já o número do primeiro trimestre se encontra muito acima daquilo que tem sido o padrão nos últimos anos.

É aliás o principal responsável pelo aumento de quase 30% no número total de reclamações registadas em relação ao ano anterior.

No que à atividade da Provedoria diz respeito, manteve-se o apoio e colaboração na resolução de muitas interpelações, por contactos telefónicos, por mail e comunicações ou cartas que se dirigem ao Provedor quando, por motivos vários, não conseguem obter, dos serviços da Allianz uma resposta a questões que lhes colocam. São tudo casos não elegíveis, pequenos pedidos de esclarecimento, levantamento de dúvidas, encaminhamento de questões ou simples respostas a perguntas básicas que ajudam a desbloquear alguma situação, antes que venha a tornar-se um litígio. Acreditamos que este recurso ao Provedor tem a ver com a facilidade de acesso e a certeza de que o seu assunto será encaminhado e merecerá uma resposta célere e fundamentada.

É preocupação constante do Provedor cumprir com os prazos a que está obrigado. Apesar de, por norma, não existirem casos de particular complexidade é normal que aconteçam situações de maior pressão quando, além da própria Allianz existe outra seguradora envolvida. Referimo-nos nomeadamente à Assistência em Viagem, processos em que há necessidade de obter informações e a colaboração de uma Empresa independente, com circuitos próprios e à qual devemos recorrer sempre através da seguradora principal. Nestes processos pode ser necessário levar os prazos até aos limites fixados. Também a espera por informações pedidas ao próprio reclamante pode levar a um prolongamento do prazo, entendendo o Provedor que é preferível insistir e aguardar pelas justificações e explicações de quem se sente prejudicado do que emitir um parecer sem estar em posse de todos os elementos.

Durante o ano em análise foram encerrados, além dos 5 processos que transitaram de 2016, mais 125 ficando pendentes apenas 3 e dos quais logo nos primeiros dias do ano corrente foram encerrados dois.

### 1 - Quadro Geral por Ramos

No ano que terminou o número de processos do Ramo Automóvel foi ligeiramente superior ao de Multiriscos, contrariando a tendência dos últimos anos. Discordância de valores, discordância quanto à responsabilidade (menos) ou situações que a seguradora entende poderem configurar fraudes são as que motivaram a maioria das reclamações. Também questões relacionadas com as paralisações sofreram um incremento. Alguns casos relativos a aumentos de prémio, que, no momento da comunicação pela seguradora não foram perfeccionados pelo cliente, geraram reclamações no momento em que se dá a emissão do recibo.

No Ramo Multiriscos e apesar de algumas melhorias e clarificações entretanto introduzidas ainda se notam situações que merecem reflexão.

Uma referência para a Assistência em Viagem que tem visto aumentar o número de reclamações chegadas ao Provedor, pois tem aumentado o número de clientes que não se sentem totalmente satisfeitos com o serviço prestado. Ainda não é preocupante mas deve ser tida em atenção.

Analisando as causas, insistimos na formação adequada e reciclagem permanente dos mediadores pois são eles que têm a missão de explicar as cláusulas e os procedimentos que estão subjacentes a cada um dos produtos comercializados.

<b>Processos Provedor</b>		
<b>Ramo</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>
Automóvel	23	45
Assistência Viagem	6	7
AP	3	3
Multiriscos	44	41
Riscos Elétricos	6	3
Resp. Civil	1	0
AT	1	7
Vida	8	11
Saúde	7	11
<b>Total</b>	<b>99</b>	<b>128</b>

### **Ramo Automóvel**

Assistimos a um aumento importante do número de reclamações deste ramo – quase 100%. Poderá ser conjuntural mas não deixa de merecer reparo. Parece evidente que as principais divergências geradoras de reclamação têm a ver com as coberturas facultativas e delas sobressaem os casos de paralisações, viaturas de substituição e privação de uso. E claramente se nota a falta de conhecimento aprofundado das cláusulas contratuais e da legislação sobre estas matérias.

### **Ramo Assistência em Viagem**

O número de reclamações deste Ramo voltou a crescer, ainda que de forma reduzida, mas merece reparo o facto de ter sido no último trimestre que se concentrou a grande maioria dos processos (5 em 7). Como se trata de um produto em que o número de processos com provimento é superior aos que não mereceram tal apreciação (o que não acontece na generalidade dos restantes ramos), ficaremos atentos à evolução nos próximos meses.

### **Ramo Multiriscos e Riscos Elétricos**

Não há significativas alterações nos parâmetros fundamentais das reclamações deste tipo de seguros. É dos que maior número de casos regista, com grau de dificuldade mais elevado e com evidentes lacunas nos mediadores quanto à explicação das cláusulas contratuais. No entanto reconhecemos que algum esforço tem sido feito de clarificação de alguns aspetos das apólices, o que permite à seguradora ser mais clara e taxativa nas respostas que dá às questões levantadas.

A redução de 10% no número de processos abertos pela Provedoria pode ser um sinal de que há melhor entendimento dos pontos mais discutíveis dos contratos.

### **Ramos Saúde**

Registou-se um aumento do número de reclamações, sendo que quase metade dos 11 processos abertos versaram aspetos administrativos, nomeadamente sobre a anulação das apólices em qualquer momento da vigência do contrato. No que a casos de sinistro diz respeito não houve significativas alterações em relação aos anos anteriores podendo considerar-se muito reduzida a conflitualidade dos produtos da seguradora.

### **Restantes Ramos**

Não há aspetos dignos de registo quer pelo número quer pelo tipo de reclamações.

### **2 – Causas das Reclamações**

As reclamações com processos de sinistro continuam a ser predominantes mas, no ano findo, aumentaram, com algum significado, qualquer um dos outros tipos. Litígios e discordâncias com Condições Contratuais subiram de 2 para 9; situações de conflito sobre a faturação e cobranças passaram de 2 para 7; problemas com a Gestão Administrativa dos contratos cresceram de 13 para 21. Perante estes aumentos, o Provedor efetuou uma chamada de atenção à Seguradora pois se coloca em causa a qualidade de serviço percecionada pelos seus clientes.

<b>Processos Provedor</b>	
<b>Causas</b>	<b>Nº de Processos</b>
Sinistros	91
Condições Contratuais	9
Faturação / Cobranças	7
Gestão Administrativa	21
<b>Total</b>	<b>128</b>

### 3 – Posição da Provedoria Face aos Processos

Notou-se alguma diferença no ano de 2017 quanto à posição tomada pelo Provedor sobre o valimento das reclamações que lhe foram apresentadas.

Apesar de se manter maioritária a apreciação de “sem provimento” o certo é que caiu de quase 70% para cerca de 60%. É no Ramo Automóvel e no seu associado Assistência em Viagem que encontramos o maior incremento de apreciações com provimento emitidas pelo Provedor, embora Ac. Pessoais e Saúde também tenham registado resultados piores do que em 2016. Em sentido oposto estão os Ramos Multiriscos e Vida.

De referir que, em alguns casos, o Provedor do Cliente, tendo em vista o período decorrido para a decisão da seguradora, um pequeno pormenor não convenientemente esclarecido ou uma falta menor cometida pelo cliente na apresentação das provas, tentou e conseguiu que as posições das partes se aproximassem, mesmo que à luz dos preceitos legais e das condições das apólices fosse evidente que a seguradora tinha legitimidade para manter a recusa em aceder ao pretendido pelo cliente. Tal só foi possível pelo bom relacionamento da Provedoria com os Serviços da Seguradora e a confiança que lhe é depositada.

<b>Processos Encerrados Provedor</b>			
<b>Ramo</b>	<b>S/ Provimento</b>	<b>C/ Provimento</b>	<b>Total</b>
Automóvel	23	19	42
Assistência Viagem	3	4	7
AP	1	2	3
Multiriscos	30	11	41
Riscos Elétricos	2	1	3
AT	5	2	7
Vida	8	3	11
Saúde	6	5	11
<b>Total</b>	<b>78</b>	<b>47</b>	<b>125</b>

#### **4 - Recomendações**

Além das sugestões e pareceres que o Provedor emite para a seguradora quando, na análise de uma reclamação, entende que existe matéria para que se deva fazer uma reanálise da situação concreta, encontramos outros casos em que se justifica emitir uma recomendação formal tendo em vista uniformizar posições, clarificar métodos e processos, verificar circuitos e procedimentos.

São essas as de maior relevância e que podem tornar mais simples e claras as apólices e servirem melhor o objetivo último de satisfazer os clientes e lesados.

Durante o ano de 2017 foram apresentadas as seguintes recomendações que se reputam de importantes para melhorar a qualidade do serviço prestado:

1 – Porque em alguns processos de sinistro (nomeadamente dos Ramos Automóvel e Multiriscos) se encontram, na avaliação dos danos e sua comunicação aos lesados, valores apresentados aos lesados diferentes em momentos diferentes e nem sempre com uma explicação bem fundamentada, foi recomendado que a seguradora efetue os seus cálculos, que os especifique com clareza, fundamentando-os, e que se mantenha fiel a esses números. Ainda que, a todo o momento e devidamente informado, seja possível entrar em negociação com o lesado com a finalidade de encontrar uma solução que satisfaça ambas as partes.

2 – Recebeu o Provedor formal e informalmente algumas reclamações sobre a morosidade de atendimento telefónico, a falta de contacto direto com os serviços internos e o atraso nas respostas pedidas ao Call Center.

Independentemente da informação recebida da seguradora que justificou a sua opção pela centralização do contacto com os clientes e lesados, pareceu-nos avisado efetuar uma recomendação no sentido de se monitorizar de forma prática a eficiência desses serviços com recurso a técnicas já bastante utilizadas (por exemplo o cliente mistério) que permitam aferir da rapidez e qualidade do serviço praticado.

3 – Foi endereçada ao Provedor uma reclamação que veio a revelar uma ineficiência do circuito de emissão das cartas verdes sempre que o pagamento é semestral e por débito bancário.

Enquanto que a carta verde de uma apólice com pagamento anual e com início no dia 1 de determinado mês é válida até ao dia 20 do mesmo mês do ano seguinte, as cartas verdes de contratos com pagamento semestral são válidas até ao último dia do semestre.

Como a emissão daquele documento só é feita após a cobrança do recibo, acontece que o cliente só virá a receber a carta verde alguns dias após o início do período.

Se entretanto for interpelado pela Polícia não poderá mostrar documento válido, arriscando-se a ser multado.

Sensível aos argumentos - e além de ter sugerido que assumisse o pagamento da multa no caso concreto – foi recomendada a revisão deste procedimento, adequando-o, como foi feito para os recibos anuais.

4 – Num dos processos abertos estava em causa a assunção de responsabilidade pela seguradora - Cláusula de Assistência em Viagem – por um rebentamento de pneu. O texto da cláusula refere-se expressamente a Furo do Pneu, não estando referenciado o Rebentamento. Para que não volte a ser levantada a questão foi recomendado pelo Provedor que se incluía no texto uma referência expressa ao Rebentamento, tratando-o como tecnicamente deve ser tratado de forma a não criar dúvidas junto dos clientes.

5 – Porque são situações que ainda oferecem dúvidas aos clientes do Ramo Automóvel – e aos terceiros lesados – recomendou-se à seguradora um esforço acrescido de formação dos seus agentes sobre as coberturas de Privação de Uso, sobre as Paralisações e sobre os Veículos de Substituição.

6 – Na parte final do ano foi o Provedor recebedor de algumas reclamações sobre casos de Assistência em Viagem, incluída na apólice do Ramo Automóvel.

Ao apreciar esses processos confrontou-se o Provedor com falhas na comunicação entre a seguradora principal e a empresa prestadora dos serviços de assistência. Foi recomendada uma revisão do circuito de informações e até de respostas às reclamações entre as duas entidades de forma a tornar mais célere, clara e eficaz a resposta às questões colocadas pelos clientes que, por vezes, não compreendem com que entidade estão ou devem contactar.

***José Carlos Sereno***

**PROVEDOR DO CLIENTE**

Lisboa, 23 de Janeiro de 2018