

Provedor do Cliente

Rua Andrade Corvo, 19 1069-014 Lisboa

Email: provedordocliente@allianz.pt

Relatório de Actividade do Serviço de Provedoria do Cliente

Companhia de Seguros Allianz Portugal Ano de 2025

A evolução da actividade da Provedoria em 2025 foi irregular. Se, no que respeita ao número total, houve um acréscimo que se pode considerar normal, situando-se ainda abaixo dos números de 2023 ou 2022, assistiu-se, no último trimestre - e especialmente no mês de Dezembro - à abertura de um número significativo de processos de reclamação (57).

Apesar deste fluxo no último mês do ano, foi possível encerrar praticamente todos os processos até ao final da primeira semana de Janeiro de 2026 quedando-se apenas dois que aguardam informações e esclarecimentos para emissão de Parecer.

Além deste conjunto de processos, recebeu a Provedoria um número elevado de comunicações e pedidos de intervenção em situações que não eram elegíveis para apreciação do Provedor. O elemento de ligação/assessor da Allianz com o Provedor teve, neste âmbito, um trabalho assinalável e meritório, explicando quais as acções que os clientes deveriam seguir para resolverem os seus casos e, se não tivessem as respostas que entendiam dever receber, então sim, poderiam dirigir a sua reclamação formal ao Provedor do Cliente. Também foi possível constatar um aumento do número

de processos com um grau de complexidade mais elevado, que exigiu maior interação com os interlocutores internos e externos. De todos, no entanto, recebeu o Provedor a maior colaboração e compreensão e a todos devemos um merecido agradecimento.

1 - Quadro Geral Por Ramos

	<i>Processos Provedor</i>	
Ramo	2024	2025
<i>Automóvel</i>	52	62
<i>Assistência em Viagem</i>	6	7
<i>Ac. Pessoais</i>	4	3
<i>Multirriscos</i>	46	63
<i>Riscos Elétricos</i>	1	0
<i>Responsabilidade Civil</i>	5	7
<i>Acidentes Trabalho</i>	14	8
<i>Vida</i>	8	8
<i>Saúde</i>	10	7
<i>Mercadorias</i>	1	0
<i>Obras e Montagens</i>	1	0
<i>Equipamento Eletrónico</i>	1	0
<i>Viagens</i>	1	1
<i>Caça e Armas</i>	0	1
<i>Protecção ao Crédito</i>	0	1
<i>Vários Ramos</i>	0	1
Total	150	169

Os dois Ramos mais impactantes neste quadro - Automóveis e Multirriscos - foram os principais responsáveis pelo crescimento do número total de reclamações registadas. O seu aumento superou a redução global nos restantes Ramos.

Deste grupo menor - que representa cerca de 25% do total - salientam-se a redução com significado dos processos de Acidentes de Trabalho sendo a evolução dos restantes Ramos perfeitamente residual. Registou-se o primeiro caso de Protecção ao Crédito, produto muito específico e relacionado com o Crédito à Habitação de uma específica Entidade Bancária e também encontramos uma reclamação que abarcou vários Ramos, pois dizia respeito ao cancelamento dos débitos directos de várias apólices de diferentes produtos.

1.1 - Ramo Automóvel

Foram registadas mais 10 reclamações do que no ano anterior, totalizando 62 processos.

A maioria, por questões relacionadas com Sinistros e cujas características mais dominantes são semelhantes a 2024: os dias de paralisação e a aplicação da Convenção IDS.

No primeiro caso, deve ser salientada a predominância de clientes TVDE, uma vez que existe um protocolo entre a respectiva Associação e a APS que um grupo significativo de profissionais daquela actividade desconhece, ou conhece mal, criando insatisfação que leva à apresentação de reclamações. Uma vez que a actividade TVDE está espalhada por todo o país e que os clientes se dirigem a um universo alargado de agentes para concretizarem os seus seguros, é importante que o acordo anteriormente referido seja do conhecimento aprofundado destes mediadores.

Já quanto à aplicação da CIDS, a maioria das reclamações prende-se com a acusação de que a Allianz não defende o seu cliente aceitando responsabilidades que não

deveriam ser aceites. É, pois, fundamental que a Seguradora, que gere o sinistro em nome do seu cliente, exija aos seus prestadores (peritos e avaliadores) e aos seus gestores de sinistros uma análise rigorosa às circunstâncias do sinistro e esclareça devidamente o segurado das razões que a levam a tomar uma determinada decisão.

1.2 - Ramo Multirriscos

É, sem dúvida, um produto que exige uma leitura muito atenta por parte dos tomadores de seguro, uma vez que as suas condições contratuais estão longe de se poder qualificar como um "all risks". Além dessa leitura, por parte de uma das partes do contrato, é também crucial que, apoiados pela estrutura comercial da Seguradora, os mediadores alertem para algumas cláusulas e exclusões que, por não serem bem entendidas, geram maiores discordâncias. No ano de 2025, o aumento do número de reclamações teve como causa remota as condições climáticas adversas, com a ocorrência de várias tempestades. A interpretação das cláusulas contratuais e o seu desconhecimento pelos clientes justificaram, na maioria dos casos, o recurso à reclamação. São, por norma, processos exigentes na sua gestão e nos quais é decisiva a actuação dos peritos que avaliam toda a envolvente do sinistro e o seu enquadramento na apólice em vigor.

2 – Causas das Reclamações

Mantém-se o padrão dos anos anteriores. Mais de 90% das reclamações devem-se a questões relativas a Sinistros, o que é lógico. Normalmente não é no acto da venda de um bem ou de um contrato, como o Seguro, que se levantam as dificuldades. É na utilização e nas vicissitudes do dia a dia, que se recorre ao que está escrito no manual de Instruções do Bem ou na Apólice, no caso dos seguros.

Uma causa que vem sempre surgindo, uns anos com mais intensidade e outros com menos é a alteração de preços e condições dos produtos. Pelo que pudemos constatar, a Allianz cumpre as suas obrigações de informação e respectivos prazos, mas raramente os clientes as analisam e respondem, se não estiverem de acordo, nos prazos definidos pela apólice.

Causas	<i>Processos Provedor</i>
<i>Sinistros</i>	157
<i>Condições Contratuais</i>	4
<i>Facturação/Cobranças</i>	2
<i>Gestão Administrativa</i>	6
Total	169

3 – Posição do Provedor face aos Processos

A percentagem de processos que mereceram provimento, por parte do Provedor, manteve-se ligeiramente abaixo dos 30%, com o Ramo Automóvel nessa média, enquanto Multirriscos se fixou em 20%.

Já a Assistência em Viagem, com 70%, e Acidentes de Trabalho, com 50%, embora com reduzido número de reclamações, são os Ramos que apresentaram uma taxa mais elevada.

Ramo	S/Provimento	C/Provimento	C/ Provimento Parcial	Total
Automóvel	43	16	3	62
Assistência Viagem	2	5	0	7
Ac. Pessoais / Viagens	2	2	0	4
Multirriscos	47	10	4	61
Responsabilidade Civil	6	1	0	7
Acidentes Trabalho	4	4	0	8
Vida	5	2	1	8
Saúde	7	0	0	7
Caça e Armas	1	0	0	1
Protecção ao Crédito	1	0	0	1
Vários Ramos	0	1	0	1
Total	118	41	8	167

4 - Recomendações

4.1 - Para que sejam dissipadas dúvidas quanto ao alcance da Cláusula de Ocupantes nas apólices do Ramo Automóvel, em caso de um sinistro cuja responsabilidade não é do cliente da Allianz, foi recomendada a sua clarificação.

A lógica do Contrato de Seguro é de que o responsável por um sinistro assume essa responsabilidade em toda a sua extensão, sejam danos materiais ou pessoais. Assim sendo, no caso dos ocupantes de uma viatura envolvida num sinistro com responsabilidade total do condutor da outra viatura, deve ser a Seguradora dessa viatura a assumir os danos desses ocupantes.

Não havendo qualquer referência a esta interpretação nas apólices da Allianz, mas sim e apenas a informação de que em caso de acidente com aquela viatura a apólice cobriria os danos sofridos pelos ocupantes, foi apresentada uma reclamação à Allianz para que indemnizasse os referidos ocupantes, apesar do acidente ser da responsabilidade do outro veículo e de outra Seguradora.

Recomendou, portanto o Provedor que a Allianz introduzisse no texto da cláusula uma menção de que a mesma só poderia ter efeito nos casos em que a responsabilidade por esses danos seja do veículo seguro.

Da Allianz recebi a informação de que aceitava a recomendação e iria fazê-la reflectir na Condições Contratuais.

4.2 - Foi recomendado que, para os contratos de Seguro de Grupo para Empresas do Ramo Saúde, seja encontrada uma forma de se comunicar aos aderentes - tal como já se faz nos seguros individuais - quais as alterações às condições contratuais que se irão processar na próxima anuidade e as razões para os aumentos do prémio dessa mesma anuidade.

Foi o Provedor informado que está a ser desenvolvida pelo Marketing com o apoio da Gestão de Produto uma iniciativa de comunicação para as renovações a todos os clientes, abrangendo portanto o ponto focado nesta recomendação.

José Carlos Sereno

Provedor do Cliente

Lisboa, 20 de Janeiro 2026