

*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 2024

O ano de 2024 registou uma redução do número de reclamações registadas, voltando a números de há três ou quatro anos atrás.

Uma vez que os padrões não se alteraram significativamente, nem nos produtos nem nas causas, entendemos que se trata de uma variação conjuntural, à qual se junta uma clarificação, entre a área de Gestão de Reclamações e a Provedoria, de quais os casos que deixariam de se manter na esfera da primeira e os que transitariam para a segunda. Isto porque os reclamantes não seguem linearmente os procedimentos definidos na legislação e nas normas vigentes duplicando – ou mais – os destinatários das suas reclamações o que obriga a uma análise de qual o órgão que as deve tratar.

A grande maioria dos processos abertos não apresentam especial complexidade e o prazo de que disponho é, regra geral, suficiente para elaborar um Parecer. Os mais morosos estão relacionados com casos em que há necessidade de recorrer a entidades externas à Allianz, nomeadamente peritos e outros prestadores de serviço, cuja resposta não tem o mesmo nível de prontidão da própria seguradora.

O inestimável contributo dos Serviços Internos e de todos os seus trabalhadores, a quem agradeço, permitiu cumprir as obrigações a que um Provedor se encontra obrigado.

## 1 - Quadro Geral Por Ramos

Ramo	Processos Provedor	
	2023	2024
<i>Automóvel</i>	62	52
<i>Assistência em Viagem</i>	13	6
<i>Ac. Pessoais</i>	4	4
<i>Multirriscos</i>	54	46
<i>Riscos Eléctricos</i>	12	1
<i>Responsabilidade Civil</i>	7	5
<i>Acidentes Trabalho</i>	7	14
<i>Vida</i>	13	8
<i>Saúde</i>	23	10
<i>Mercadorias</i>	0	1
<i>Obras e Montagens</i>	1	1
<i>Equipamento Eletrónico</i>	1	1
<i>Viagens</i>	0	1
<i>Caça e Armas</i>	0	0
<b>Total</b>	<b>197</b>	<b>150</b>

A redução global de 47 casos foi sentida na generalidade dos Ramos. Devem merecer referência a Assistência em Viagem com menos 54% de processos, o Ramo Saúde, com menos 56% e Riscos Eléctricos que depois de em 2023 ter tido um número anómalo de 12 processos (2 em 2022) voltou a descer apenas para uma reclamação recebida. Quanto aos dois Ramos que mais pesam no número reclamações registadas – Automóvel e Multirriscos – também reduziram cerca de 15% com um impacto de 18 casos no total da Allianz.

Dos 150 processos registados, foram encerrados durante o ano 143. Entretanto e até ao dia 15 de Janeiro apenas um se manteve pendente, estando todos encerrados à data de hoje – 21 de Janeiro.

Merecem especial referência:

### **1 - Ramo Automóvel**

É o ramo que apresenta o maior número de reclamações, ultrapassando Multiriscos, mas teve uma redução, com algum significado, do seu número.

A grande maioria dos processos são de sinistros, com especial incidência em casos de paralisação de veículos/veículos de substituição e em situações de aplicação da Convenção IDS, especialmente quando os testemunhos dos intervenientes são contraditórios.

### **2 – Ramos Multiriscos e Riscos Eléctricos**

Apesar de algumas tempestades que ocorreram no ano de 2024, e que representam uma boa fatia das reclamações, assistimos a uma redução do seu número incluindo os Riscos Eléctricos que voltaram ao nível habitual, depois de um ano (2023) atípico.

Continuamos a sentir que a acção dos peritos, em alguns processos de sinistro, pode ser mais pormenorizada, ajudando os serviços da Allianz a enquadrarem as circunstâncias do sinistro e a melhor definirem as responsabilidades e os valores dos danos, isto porque também neste ramo predominam as reclamações pela gestão dos sinistros.

### 3– Acidentes de Trabalho

Sem dúvida o produto que, em número absoluto e em percentagem, mais viu crescer o número de reclamações. Todas por motivo de sinistros.

E, dentro delas, destacam-se os casos de recusa de responsabilidade pelo facto do evento não ser considerado como acidente de trabalho e ainda três casos relacionados com o não pagamento de óculos.

## 2 – Causas das Reclamações

<i>Causas</i>	<i>Processos Provedor</i>
<i>Sinistros</i>	123
<i>Condições Contratuais</i>	12
<i>Facturação/Cobranças</i>	9
<i>Gestão Administrativa</i>	6
<b><i>Total</i></b>	<b>150</b>

Não se encontram grandes alterações aos padrões anteriores. Sinistros representam mais de 80% das reclamações registadas enquanto que as restantes causas não atingem individualmente os 10%. Um incremento nos processos referentes a Facturação/Cobranças não foi significativo nem teve um motivo predominante, podendo considerar-se circunstancial.

### 3 – Posição do Provedor face aos Processos

Ramo	S/Provimento	C/Provimento	C/ Provimento Parcial	Total
Automóvel	32	15	5	52
Assistência Viagem	4	2	0	6
Ac. Pessoais	3	1	0	4
Multirriscos	32	10	4	46
Riscos Elétricos	1	0	0	1
Responsabilidade Civil	5	0	0	5
Acidentes Trabalho	8	5	1	14
Vida	8	0	0	8
Saúde	7	3	0	10
Mercadorias	1	0	0	1
Obras e Montagens	1	0	0	1
Equipamento Eletrónico	1	0	0	1
Viagens	1	0	0	1
Caça e Armas	0	0	0	0
Embarcações Recreio	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>104</b>	<b>36</b>	<b>10</b>	<b>150</b>

Notou-se um aumento da percentagem de processos com provimento – total ou parcial – em relação aos anos anteriores. De um valor ligeiramente superior aos 18% passou-se, no corrente ano, para próximo dos 28%.

De destacar Acidentes de Trabalho, que não tivera qualquer processo com provimento no ano anterior e que atingiu quase os 43% em 2024, além de Automóvel, com 35% contra 21% em 2023 e Multiriscos que cresceu de 23 para 30%.

De todos os processos que o Provedor considerou com provimento, cerca de dois terços tiveram acolhimento por parte da seguradora, um valor inferior ao dos anos anteriores, em que essa percentagem se aproximava dos 80%. Os casos que não tiveram acolhimento não obedecem a qualquer padrão especial. São situações individuais, em vários ramos - Automóvel, Assistência em Viagem, Acidentes de Trabalho, Multiriscos e Saúde - e correspondendo a várias causas - condições contratuais, sinistros, cobranças e gestão administrativa.

## 4 – Recomendações

4.1 - Perante o texto da apólice de Multiriscos Habitação, o Provedor do Cliente entendeu recomendar uma clarificação sobre em que rubrica devem ser incluídos certos bens, como jóias e objectos de ouro ou metais preciosos, de valor inferior a 2.000,00 € uma vez que esta é a verba constante da cláusula de Joias e Objectos de Valor. Essa clarificação tirará algumas dúvidas que os clientes possam ter no momento da realização do contrato.

Respondeu a Allianz concordando com a recomendação, adiantando desde logo uma hipótese para discussão no âmbito dos serviços respectivos.

4.2 - Ao analisar uma reclamação por discordância, no Ramo Saúde, quanto a uma situação de pré-existência de uma determinada patologia, teve o Provedor de analisar as Condições Contratuais e entendeu recomendar à Allianz que alertasse, nessas Condições, que deveriam

ser indicadas, no local próprio (declaração de saúde ou questionário clínico) determinadas patologias que são consideradas benignas pelos médicos que seguem os segurados como, por exemplo, miomas, pólipos, sinais. Esta recomendação destina-se a ajudar os clientes da seguradora uma vez que essas patologias não merecem preocupação por parte dos médicos que apenas aconselham um seguimento regular mas podem agravar-se bastante tempo após o início do seguro.

A recomendação foi aceite pela Allianz e, de acordo com os respectivos serviços, deu já início à sua análise esperando-se que em 2025 o processo seja dinamizado.

Lisboa, 21 de Janeiro de 2025.

José Carlos Sereno

Provedor do Cliente