

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 2023

No ano de 2023 assistiu-se a um incremento do número de processos abertos na Provedoria do Cliente, concretamente 10% mais, atingindo 197 reclamações elegíveis para registo.

Continuam a existir, quase diariamente, mensagens, emails e contactos telefónicos em que os clientes, mediadores, lesados e outras pessoas ou entidades se dirigem ao Provedor, ou ao seu Assessor, para pedir esclarecimentos triviais ou para encaminhar solicitações à Allianz sobre os mais variados assuntos e os quais a Provedoria encaminha para os Serviços competentes.

Sendo os contactos do Provedor um dos que se encontra referenciado no site da seguradora é natural, em situações de dúvida, recorrer-se a alguém que, por definição é um apoio ou interlocutor dos clientes junto da seguradora.

No que concerne aos processos registados e tratados, é visível um padrão comum em cada área de negócio com vários casos similares e que são demonstrativos de algum desconhecimento das condições das apólices por parte dos clientes e/ou lesados .

Não é normal que os clientes leiam com atenção as suas apólices e procurem esclarecer as suas dúvidas, quer junto dos mediadores quer junto da seguradora. Esse facto resulta, por vezes, em incompreensão quando ocorre um sinistro.

A formação dos Mediadores e o alerta para as situações mais sensíveis das coberturas e das exclusões, são factores importantes para uma melhor compreensão por parte dos clientes e tendem a evitar algumas das discordâncias que geram reclamações.

Ao longo do ano o Provedor teve de interpelar e dialogar com um conjunto significativo de serviços internos da Allianz e dos seus colaboradores e responsáveis, tendo recebido a maior colaboração e compreensão, o que permitiu, por um lado, o cumprimento dos prazos a que o Provedor se obriga e por outro o acolhimento de grande parte das solicitações e sugestões feitas em casos concretos. Este entendimento foi gratificante e mereceu o reconhecimento por parte dos reclamantes. A toda a estrutura da Allianz devo um profundo agradecimento

Salvo num número restrito de casos com invulgar complexidade, os restantes, tal como referido anteriormente, são relativamente simples, pelo que só quando se torna necessário obter informações, esclarecimentos ou decisões de entidades externas à Allianz, nomeadamente mediadores e prestadores de serviço externos, o Provedor se vê obrigado a informar o reclamante solicitando mais algum tempo para poder emitir o seu parecer.

1 - Quadro Geral Por Ramos

Ramo	Processos Provedor	
	2022	2023
<i>Automóvel</i>	60	62
<i>Assistência em Viagem</i>	6	13
<i>Ac. Pessoais</i>	4	4
<i>Multirriscos</i>	73	54
<i>Riscos Eléctricos</i>	2	12
<i>Responsabilidade Civil</i>	6	7
<i>Acidentes Trabalho</i>	8	7
<i>Vida</i>	8	13
<i>Saúde</i>	10	23
<i>Mercadorias</i>	1	0
<i>Obras e Montagens</i>	0	1
<i>Equipamento Eletrónico</i>	0	1
<i>Viagens</i>	1	0
<i>Caça e Armas</i>	0	0
Total	179	197

O aumento geral que se verificou em 2023 em comparação com 2022 não foi muito significativo mas devemos ter em atenção a evolução de três produtos - Assistência em Viagem (que inclui a AV do Ramo Automóvel), Saúde e Vida cujo incremento foi percentualmente importante.

Em sentido contrário comportou-se o Ramo Multirriscos (a que agregamos os Riscos Eléctricos que o integram) com uma diminuição com algum significado.

Estas alterações não alteram o paradigma que se mantém há largos anos, o de serem os Automóveis e os Multiriscos os Ramos os responsáveis por mais de 70% das reclamações apresentadas.

Dos 197 processos registados foram encerrados 186, tendo transitado para 2024 os restantes 11. À data de 20 de Janeiro apenas um processo se mantém em aberto devendo ser respondido durante os próximos 7 dias.

Particularizemos, então.

1.1 - Ramo Automóvel.

No ano que terminou mantiveram-se as características que marcaram também 2022.

A maioria de reclamações referem-se a sinistros, e as principais discordâncias prendem-se com a aplicação da Convenção IDS, pelas seguradoras, e com questões de paralisação dos veículos ou com os veículos de substituição.

Juntou-se um grupo, pequeno mas que nos chamou a atenção por praticamente não ter existido em anos anteriores, de reclamações pela evolução do valor dos prémios, considerado excessivo, além de serem solicitadas explicações mais detalhadas para os mesmos, uma vez que se considerava que a informação prestada na renovação das apólices não era suficiente.

1.2 – Ramo Multiriscos e Riscos Eléctricos.

Pelo segundo ano consecutivo assistimos a uma redução superior a 10% no número de reclamações registadas. E confirma-se que são os processos de sinistro que dominam.

Já identificámos, em relatórios anteriores, os riscos que mais conflitos geram: Tempestades, Inundações, Danos por Água e Riscos Eléctricos. Juntamos ainda uma sensibilidade que nasce não só dos textos das reclamações como da troca de mensagens e comunicações com os reclamantes: há uma percepção razoavelmente generalizada que, ao se contratar um seguro Multiriscos, se está a adquirir uma cobertura “All Risks”. Isto é; muitos tomadores entendem que tudo está coberto independentemente das circunstâncias e dos textos das cláusulas e coberturas.

Só uma formação, da estrutura comercial e dos mediadores, profunda e bem orientada pode levar a uma melhor compreensão daquilo que uma seguradora pretende assumir sendo essencial explicações pormenorizadas das coberturas e suas exclusões.

Devemos ainda realçar a importância de que se reveste a análise crítica, por parte da gestão de sinistros, aos relatórios dos peritos em casos de Riscos Eléctricos uma vez que nem sempre as conclusões dos seus relatórios são tão assertivas e lineares como deveriam ser, levantando dúvidas e gerando reclamações.

1.3 – Assistência em Viagem.

A curva ascendente do número de reclamações recebidas neste produto tem a ver com situações relacionadas com apólices do Ramo Automóvel. Em 2023 voltou a duplicar o número de processos registados.

Sendo um serviço, é a falta de qualidade a principal origem para as reclamações, especialmente o atraso na realização desse serviço, a que se junta uma ou outra situação em que as viaturas foram transportadas e chegaram ao seu destino com danos que não teriam à partida. No

corrente ano registaram-se pela primeira vez casos – para já poucos – em que intervieram prestadores estrangeiros.

Há alguma sazonalidade na apresentação de reclamações, sendo os meses de verão aqueles em que o seu número é maior. É compreensível, uma vez que os pedidos de assistência aumentam devido ao número de veículos em movimento, alguns deles com alguma antiguidade e pouca utilização ao longo do ano. Este excesso provoca atrasos na resposta, ultrapassando-se os prazos normais da prestação do serviço.

Igualmente o tempo que decorre para transporte de um veículo para um ponto distante daquele onde foi realizado o serviço é, por vezes, motivo de crítica e de reclamação.

1.4 – Saúde.

O crescimento das reclamações neste produto tem bastante a ver com questões relativas ao tipo de consulta realizada e de intervenção cirúrgica a realizar e a sua classificação quanto a serem ou não de natureza estética. É evidente que outras situações acontecem mas é fundamentalmente na definição de se estar perante um caso de medicina estética – excluída da generalidade das apólices – que vamos encontrar as discordâncias entre cliente e seguradora.

Um outro conjunto de reclamações prende-se com a discordância dos clientes com decisões da Allianz em matéria de preços (aumento dos prémios) e de alteração de cláusulas contratuais (comparticipações em actos clínicos, dentro e fora da rede de prestadores da seguradora). Foi uma realidade durante o ano passado, que se prolongará ainda por 2024, quando a Allianz redefiniu várias componentes dos seus vários produtos que impactou, com alguma severidade, nas condições das apólices.

Também o aumento do número de apólices e de pessoas seguras é um motivo para o incremento do número de reclamações.

1.4 – Vida.

Houve um aumento, pequeno em número – 5 – mas razoável em percentagem – 60%, por causas diversas sem que se possa identificar um padrão.

Ficaremos atentos à evolução no ano que agora se iniciou.

2 – Causas das Reclamações

Causas	<i>Processos Provedor</i>
<i>Sinistros</i>	166
<i>Condições Contratuais</i>	15
<i>Facturação/Cobranças</i>	6
<i>Gestão Administrativa</i>	10
Total	197

Mantendo-se os Sinistros como principal causa e origem das reclamações é de salientar que as condições contratuais tiveram um incremento com algum significado. Tal deveu-se às alterações de condições e de tarifas de alguns dos produtos, nomeadamente Saúde e Automóvel.

É uma decisão de gestão e foram cumpridos os requisitos de informação aos tomadores mas criou alguma reacção natural.

3 – Posição do Provedor face aos Processos

Ramo	S/Provimento	C/Provimento	C/ Provimento Parcial	Total
Automóvel	46	12	0	58
Assistência Viagem	7	6	0	13
Ac. Pessoais	2	0	0	2
Multirriscos	40	11	1	52
Riscos Elétricos	11	1	0	12
Responsabilidade Civil	7	0	0	7
Acidentes Trabalho	6	0	0	6
Vida	11	2		13
Saúde	20	1	0	21
Mercadorias	0	0	0	0
Obras e Montagens	1	0	0	1
Equipamento Eletrónico	1	0	0	1
Viagens	0	0	0	0
Caça e Armas	0	0	0	0
Embarcações Recreio	0	0	0	0
Total	152	33	1	186

Dos 186 processos encerrados em 2023 foram considerados pelo Provedor como “Com Provimento” 34, sendo que um deles apenas parcialmente.

Consideramos normal que assim seja – segue a tendência dos anos anteriores – uma vez que uma parte significativa das reclamações tem por base interpretações incorrectas ou perfeito desconhecimento das cláusulas contratuais ou da legislação e normas dos contratos de seguro. E alguns dos casos em que o parecer do Provedor é favorável ao reclamante têm por base uma questão de boa vontade e de serviço ao cliente aceite pela Allianz perante sugestões do Provedor. Daí que apenas 5 dos processos com Provimento não tenham tido acolhimento por parte dos Serviços da Seguradora.

4 – Recomendações

Ao longo do ano de 2023 foram emitidas as seguintes recomendações de carácter geral:

4.1– Foram apresentadas ao Provedor algumas reclamações em que os tomadores/segurados/lesados discordavam da decisão da Allianz em tratar de forma idêntica a cláusula de paralisação de uma viatura sinistrada, em oficinas convencionadas ou em oficinas escolhidas pelo lesado no que ao acordo entre a APS e os TVDE dizia respeito. Concretamente referimo-nos à responsabilidade de danos imputáveis decorrentes de trabalhos de desmontagem, falta de peças, impossibilidade da oficina dar início aos trabalhos de reparação ou outros.

Confirmada pela Allianz essa interpretação e porque, pelo contrário, fica clara, no referido acordo, a intenção de dar um tratamento diferenciado e penalizador para os casos de oficinas escolhidas pelo lesado recomendou-se a alteração desta directiva que contraria o que foi acordado entre as entidades APS e TVDE.

A Allianz respondeu confirmando que iria rever a sua posição tendo em atenção os acordos que celebrou.

4.2 – A Allianz tem como norma, no caso de Seguros de Grupo, nomeadamente do Ramo Saúde enviar as Condições Gerais e Especiais das apólices apenas para os Tomadores. Aos Aderentes são enviadas as Condições Particulares que a cada um dizem respeito.

Caberá aos Tomadores dar a conhecer a totalidade das condições contratuais aos aderentes.

Não há, neste procedimento, nada fora das regras e normas estabelecidas.

No entanto e para evitar situações em que os aderentes invoquem desconhecimento de cláusulas e condições dos seus seguros o Provedor recomendou à Allianz que, tanto nas cartas de boas vindas que acompanham as Condições Particulares de cada Aderente, como nas cartas que alteram alguma ou algumas condições do contrato, seja inserida uma informação de que as Condições Gerais e Especiais estão na posse do Tomador e que estes as devem disponibilizar aos Aderentes.

A Allianz concordou com esta recomendação incluindo-a na revisão que se fará da aplicação do produto.

4.3 - Nas apólices da Allianz existem riscos e cláusulas referentes a equipamentos eléctricos, electrónicos e industriais. Nessas cláusulas e riscos são definidos capitais, diferentes consoante se trate de cada um dos tipos de equipamento.

No momento da regularização de sinistros que afectem um determinado equipamento há que enquadrá-lo na respectiva categoria o que gera alguma controvérsia sempre que a Allianz e o seu cliente têm uma ideia diferente, especialmente quando a seguradora opta por um enquadramento cujo valor máximo de indemnização é inferior ao que o cliente considera.

Para reduzir o número de situações de conflito o Provedor do Cliente recomendou que nos contratos em que estejam incluídas coberturas de Riscos Eléctricos, Equipamento Electrónico

ou Avaria de Máquinas fique expressa uma definição de quais as características que a Allianz considera como determinantes para a classificação dos equipamentos em cada uma das categorias.

A Allianz compreendeu as razões apresentadas e estudará a questão durante o ano de 2024, ficando o Provedor a aguardar qual a posição final da seguradora.

José Carlos Sereno

Provedor do Cliente

Lisboa, 25 de Janeiro de 2024