

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 2020**

Como era previsível face aos condicionalismos do ano que terminou, o total de reclamações dirigidas ao Provedor do Cliente foi bastante inferior ao registado em 2019.

A redução de atividade em muitos sectores da vida económica levou a uma menor propensão aos sinistros, a área com maior significado em termos de recurso ao Provedor.

Havia, no entanto, um aspeto que poderia ter contrabalançado esta realidade. Falamos da alteração significativa da forma de trabalhar da Empresa, com um número muito significativo dos seus colaboradores a exercerem as suas funções em casa.

Este facto levou à adaptação, num prazo curto, das condições laborais, tanto dos recursos humanos como materiais e que poderia ter originado dificuldades, refletidas na perceção da qualidade de serviço de quem se relacionou com a Companhia.

Não sentiu o Provedor que estas alterações fossem motivo para mais reclamações, a que não é alheio, certamente, o modelo já instituído de relacionamento da Allianz com os seus “stakeholders”. Outro fator importante para a fluidez do trabalho era a capacidade dos meios digitais, nomeadamente a transmissão de dados e, ao Provedor não chegaram informações sobre situações complexas.

As exceções, que as houve, não foram relevantes para o resultado final.

Apesar de todas as mudanças e das dificuldades inerentes, a Provedoria do Cliente cumpriu a sua função com o apoio e a disponibilidade dos seus interlocutores a quem agradecemos todo o cuidado posto em responder às nossas questões, em esclarecer os pontos mais sensíveis, em rever e reabrir casos que se encontravam já encerrados.

Foram-nos disponibilizados todos os elementos necessários à apreciação de cada caso, permitindo a elaboração de pareceres e de propostas quando estas se justificavam.

Continua a ser bastante significativo o número de casos em que a Provedoria é interpelada sem que esse contacto se possa definir como Reclamação. Tratam-se de situações em andamento e em que os clientes ou lesados pretendem explicações, desejam maior celeridade, apresentam contrapropostas, enfim, são ações que fazem parte do processo normal de trabalho mas que, quem se dirige ao Provedor, espera deste uma ajuda para sensibilizar os Serviços. Também aqui tem sido excelente a colaboração de toda a estrutura da Allianz e recebemos “feed back” muito positivo de quem nos procura.

É possível resumir a atividade da Provedoria como quase normal, num período anormal e em que os padrões dos anos anteriores não sofreram grandes alterações,

1 -Quadro Geral por Ramos

Processos Provedor		
Ramo	2019	2020
Automóvel	38	14
Assistência Viagem	4	2
AP	7	2
Multirriscos	70	56
Riscos Elétricos	9	3
Resp. Civil	4	3
AT	3	11
Vida	10	1
Saúde	11	6
Transp.Mercadorias	1	0
Obras e Montagens	1	0
Caça e Armas	0	3
Total	158	101

Realçamos os seguintes aspetos:

- Praticamente todos os Ramos sofreram quebras, com algum destaque para Automóvel e Vida

- Em sentido inverso apresenta-se o Ramo Acidentes de Trabalho com um forte crescimento, mas que o coloca quase ao nível de 2018, o que pode indicar que o ano de 2019 é que terá sido atípico.
- O aparecimento de 3 casos no Ramo Caça e Armas, situação a verificar pois em anos anteriores poderiam estar incluídos em Acidentes Pessoais. Dados os condicionalismos atuais essa busca terá de ficar para outra oportunidade.

Merecem uma referência especial as seguintes linhas de negócio: Multirriscos, Automóveis e Saúde.

Multirriscos

Continua a ser o produto que concentra o maior número de reclamações, atingindo no ano passado uma quota superior a 50%, mas ainda assim com uma redução do número de processos abertos.

Parece-nos compreensível que assim tenha sido. O produto relativo à habitação não foi tão fortemente afetado pelas circunstâncias em que se viveu. Pelo contrário, o recurso à casa de cada um foi mais intenso e os sinistros não deixaram de ocorrer. E, como se comprovará mais à frente, estes são a principal causa para as reclamações ao Provedor,

As observações feitas em relatórios anteriores são válidas para os processos abertos em 2020.

Em primeiro lugar, que as coberturas de Tempestades e Inundações, de Riscos Elétricos e de Danos por Água são as que provocam mais litígios. As respetivas cláusulas indicam claramente que não se está perante um "all risks" mas tal não é completamente entendido pelos tomadores. Daí que se insista na necessidade de se encontrarem formas de se chamar a atenção para as situações mais críticas.

Em segundo lugar a ação dos peritos e das redes convencionadas, que merecem toda a confiança, mas que não devem emitir uma opinião apenas baseada numa primeira observação sem que todos os dados tenham sido devidamente ponderados. Acontece que, por vezes, transmitem erróneas sensações aos lesados, criando-se uma divergência profunda se, e quando, a decisão da seguradora não for a que o lesado espera.

Automóvel

Foi sem margem para dúvidas o Ramo mais impactado pela pandemia. Compreensivelmente.

A circulação Automóvel reduziu, o que se traduziu num menor número de sinistros. Seria, pois, expectável que também as reclamações tivessem uma evolução negativa, o que veio a acontecer. Que a quebra fosse de mais de 60% não esperávamos e não encontramos uma razão específica para tal, devendo aguardar-se pelo que nos reserva o ano em curso.

Saúde

Este Ramo merece uma menção especial, pois tendo em atenção a quantidade de atos médicos praticados, é residual o número de reclamações formais apresentadas.

Acreditamos que a clareza das condições contratuais e a forma de contratualização com os prestadores clínicos facilita a relação cliente/seguradora.

No ano em análise e também em resultado de uma redução da procura de cuidados médicos, assistimos à consequente diminuição (com significado) das reclamações.

2 - Causas das Reclamações

É redundante, mas factual, que a razão principal para que se apresente uma reclamação a um Provedor do Cliente tenha a ver com um sinistro.

A contratação de um seguro é, por natureza, pacífica e, de certa forma, rápida. Isto apesar da complexidade do contrato e de algumas das suas cláusulas, que mereceriam uma atenção mais cuidada da parte dos vendedores (os mediadores, principalmente) e dos compradores.

Pese o esforço das seguradoras em tornar os textos mais claros, há expressões e frases que necessitam de uma cuidada explicação para que, quem procura um seguro, compreenda o alcance e limites daquele contrato específico. Sendo o seguro um contrato de adesão é ao cliente que compete comparar as cláusulas das várias seguradoras e escolher a que melhor serve os seus propósitos e interesses.

E é o desconhecimento, ou o insuficiente conhecimento, de uma cláusula, o primeiro motivo para as divergências. Muitas, felizmente, são ultrapassadas na fase da gestão normal dos sinistros, mas outras não são aceites e levam a posições mais extremadas.

Além deste motivo, também a interpretação dos factos ocorridos e como ocorreram e a compreensão de normas legais (por exemplo o código da estrada) são razões que despoletam divergências que podem terminar numa reclamação ao Provedor.

De seguida apresentamos o quadro das causas com a constatação de que tanto as Condições Contratuais, como a Faturação/Cobranças ou a Gestão Administrativa não têm peso relevante.

Processos Provedor	
Causas	Nº de Processos
Sinistros	87
Condições Contratuais	4
Faturação / Cobranças	5
Gestão Administrativa	5
Total	101

3 - Posição do Provedor Face aos Processos

No final do ano de 2020, encerraram-se 100 dos 101 processos abertos e, logo no mês de Janeiro, os 9 que haviam ficado pendentes de 2019.

Como referimos no ponto anterior, o motivo mais comum para a apresentação das reclamações é o insuficiente conhecimento das coberturas por parte dos clientes e, por isso, não é de estranhar que o Provedor considere "Sem Provimento" a maior parte dos processos. Os casos em que a razão está do lado do reclamante derivam normalmente de deficiente comunicação ou de errónea apresentação dos factos, situações que, melhor esclarecidas, alteram o sentido da decisão da seguradora. Também é comum que surjam divergências quanto aos valores indemnizatórios e, nestes casos, o Provedor tenta aproximar as partes de forma a obter-se um compromisso favorável.

A percentagem de processos "Com Provimento" é de 28%, a mesma que no ano anterior, e deve ser salientado que nos temas que não sejam sinistros a taxa é de 50% e têm por base ineficiências em situações especiais nas aplicações informáticas - datas de anulação e alterações de morada; emissão de recibos - prontamente assumidas e aceites pela Companhia.

Processos Encerrados Provedor			
Ramo	S/ Provimento	C/ Provimento	Total
Automóvel	9	5	14
Assistência Viagem	1	1	2
AP	2	0	2
Multirriscos	40	16	56
Riscos Elétricos	2	1	3
Resp. Civil	2	1	3
AT	7	4	11
Vida	1	0	1
Saúde	6	0	6
Caça e Armas	2	0	2
Total	72	28	100

4 - Recomendações

Mantendo o conceito de considerar como Recomendação as que são de carácter geral e que impliquem alterações de políticas, documentação, ou métodos de funcionamento, não considerando as propostas que se fazem em casos concretos e que se esgotam individualmente, enunciam-se as que se apresentaram em 2020.

1 - A aplicação informática que suporta o Ramo Automóvel prevê no momento da contratação do seguro, a análise e validação do capital para Danos Próprios e, durante a vigência do contrato, a respetiva desvalorização anual. Este modelo permite tanto à seguradora como ao cliente conhecerem com clareza as condições em que serão regularizados os sinistros, evitando divergências desnecessárias.

No entanto, no que concerne às apólices de frota não existe tal instrução no sistema, ficando os valores em causa ao arbítrio do segurado e podendo gerar situações de conflito, nomeadamente quanto ao prémio cobrado versus indemnização processada.

Por este motivo recomendou-se a revisão urgente da aplicação informática das Apólices de Frota de forma a que passem a contemplar também as instruções que permitam determinar o valor das viaturas no momento da realização do contrato e as consequentes alterações anuais.

2 - É frequente que uma parte significativa do diálogo dos clientes com a seguradora se processe através do mediador do contrato. O modelo de funcionamento da Allianz é propício a isso. Na maioria dos casos esse diálogo não tem relevância especial e a relação flui sem problemas. Quando ocorre um sinistro também assim se procede e, se há momentos em que o segurado/lesado não necessita de ter conhecimento dos contactos entre a gestão do sinistro e o mediador outros há em que esse conhecimento é imprescindível e tem levado a situações conflituosas para as quais se solicitou a atenção do Provedor.

Assim sugeriu-se que toda a correspondência trocada com um mediador, que tem a maior boa vontade para servir de interlocutor, deve também ser enviada para o segurado/lesado esse sim a parte interessada e decisiva na regularização do sinistro.

3 - Ainda sobre a atuação dos mediadores no acompanhamento dos processos de sinistro foram-nos apresentados casos de diligências, junto de peritos (alguns com ligações aos mediadores), para a realização de trabalhos que por vezes se chocam com as instruções e determinações da seguradora, gerando confusão e desconfiança junto dos lesados.

Para obstar a tais inconvenientes recomenda-se à Allianz para analisar as relações dos seus peritos com mediadores (há casos de sociedades de mediação que também exercem funções de peritagem, além de outras como a contabilidade ou a intermediação imobiliária) de forma a evitar promiscuidades indesejáveis e que sejam transmitidas instruções aos seus mediadores que não devem assumir diligências de qualquer tipo sem que sejam os serviços da companhia a determiná-las.

José Carlos Sereno

Lisboa 25 de Janeiro de 2021