

Relatório Anual do Provedor do Cliente – Ano 2020

Generali - Companhia de Seguros, SA

Generali Vida –CompanhiadeSeguros,SA

1. Preâmbulo

Nos termos da legislação em vigor, deve o Provedor do Cliente apresentar o seu relatório da atividade anual, designadamente, o movimento de processos onde esteve envolvido e as recomendações ou sugestões apresentadas à Seguradora.

O período a que respeita este relatório é de apenas 9 meses, na medida em que as Seguradoras em questão foram fusionadas com as Seguradoras Unidas, dando lugar a uma nova realidade empresarial do Grupo Generali, em Portugal, com efeitos a 1 de Outubro de 2020.

No final do mandato, é justo agradecer a colaboração que nos foi sempre prestada pelos Serviços da Generali Portugal, com os quais nos relacionámos por força da função, permitindo-nos uma resposta atempada e um diálogo profícuo sobre as sugestões/recomendações apresentadas ao longo destes 5 anos.

2. Movimento de Processos

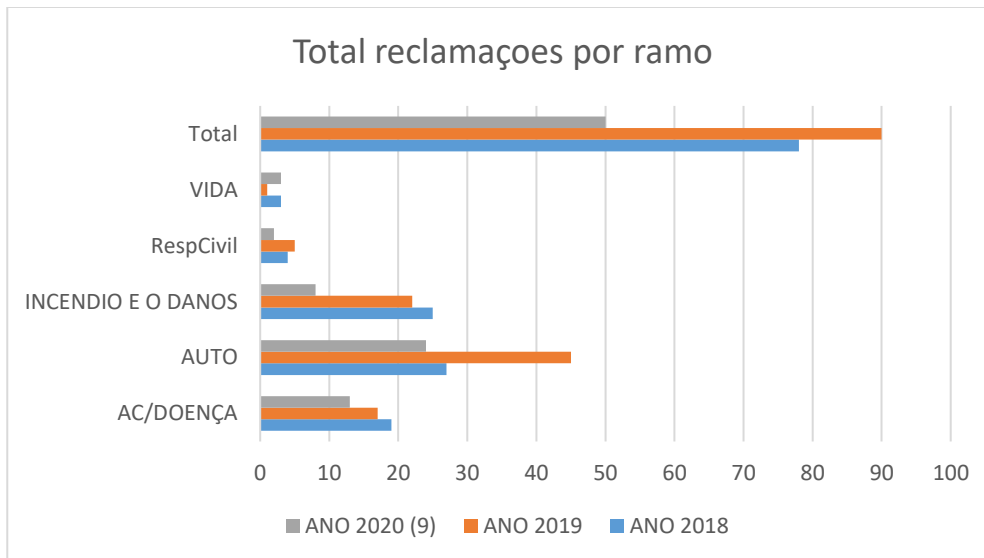
Processos abertos

Áreas/Temas	2020	Ate setembro	2019	ano
Administrativo	1	2%	2	2%
Contratual	9	18%	9	8%
Sinistros	40	80%	79	90%

Total Geral	50	100,0%	90	100%
--------------------	-----------	---------------	-----------	-------------

tipo de reclamação	2020	Ate setembro	2019	ano
administrativo	1	2,0%	2	2,2%
agente	1	2,0%		0%
Segurado		0%	2	2,2%
contratual	9	18,0%	9	10%
pessoa segura,/herd /benef	1	2%	1	1.1%
proponente	0	0%	0	0,0%
Segurado	8	16 %	8	8,9%
sinistros	40	80,0%	79	87,8%
agente	0	0%	2	2,2%
pessoa segura,/herd /benef	6	12%	12	13,3%
Segurado	24	48%	35	38,9%
terceiro	10	20,0%	30	33,3%

Total Geral	50	100,0%	90	100,0%
--------------------	-----------	---------------	-----------	---------------



Foram registados 50 processos durante os primeiros 9 meses de 2020, versus 90 do ano anterior e 78 em 2018. Extrapolando de forma simples, o ano de 2020 tende para uma redução da ordem dos 15%.

Os Sinistros continuam a ser preponderantes no volume de reclamações que chegam ao Provedor situando-se na vizinhança dos 80%. (76% em 2017, 78% em 2018 e 90% em 2019 - ano este que foi influenciado por uma anomalia operacional pontual nos pagamentos.

Conclui-se em termos gerais que :

1. **Se registou uma redução de processos relativamente a 2019, sendo de admitir que em termos anuais essa diminuição seja menor que a verificada a Setembro.**
2. **A principal razão para tal diminuição tem a ver com a redução da actividade económica e a circulação rodoviária, com especial incidência nos meses de confinamento, que é transversal a todo o Mercado.**
3. **Tal impacto reflete-se ao nível dos sinistros que, como se viu, corresponde a cerca de 80% das reclamações submetidas ao Provedor**
4. **O Segurado, continuou a ser o principal reclamante sempre acima de 50%**
5. **O Ramo automóvel representou menos de 50%, enquanto a área de acidentes/saude aumenta o seu peso relativo, o que é consentâneo com o ambiente social e económico vivido no período.**

3. Celeridade na análise das reclamações

Do movimento de processos em 2020 conclui-se pelo elevado número de casos resolvidos, restando cerca 4% ainda em aberto no final de Outubro, momento em que terminou a nossa colaboração contratual. Os casos pendentes um deles do Ramo Vida e outro do Não Vida.

2020 até Setembro			
estado dos processos	aberto	encerrado	Total Geral
administrativo		1	1
Agente/terceiro segurado		1	1
contratual	1	8	9
pessoa segura,/herd /benef segurado	1	8	1 8
sinistros	1	39	40
pessoa segura,/herd /benef segurado		6 24	6 24
terceiro /agente agente	1	9	10
Total Geral	2	48	50

2019			
estado dos processos	aberto	encerrado	Total Geral
administrativo		2	2
agente segurado		2	2
contratual	1	8	9
pessoa segura,/herd /benef segurado	1	7	1 8
sinistros	6	73	79
pessoa segura,/herd /benef segurado	3	32	12 35
terceiro agente	4	26 2	30 2
Total Geral	7	83	90

4. Entidades reclamantes - Segurado representou 64% do número de reclamações

Como se pode verificar pelo quadro seguinte, o **Segurado** continua sendo a Entidade dominante para o universo das reclamações - directamente ou fazendo-se representar. Pela natureza dos Ramos há taxas de incidência diferentes como seja: Multiriscos (100%) e Automóvel (62,5%).

As reclamações de Terceiros representaram cerca de um terço em Automóvel do total e 22% do total.

Entidades reclamantes por produto 2020					
tipo de reclamante	terceiro	segurado	pessoa segura,/herd /benef/sinistrado	Total Geral	%
Não VIDA / Responsabilidade Civil	2			2	4%
resp.civil exploração	2			2	4%
Não Vida / Seguro automóvel	9	15		24	48%
assistencia em viagem		3		3	6%
Danos propios		3		3	6%
Resp.civil obrigatória / Sem cobertura específica	9	9		18	36%
Não Vida Acidentes de Trabalho		3	4	7	14%
acidentes trabalho		3	4	7	14%
Não Vida/Acidentes Pessoais		2		2	4%
acidentes pessoais individual		1		1	2%
individual		1		1	2%
Não Vida/Incendio e Outros Danos		8		8	16%
Multiriscos Casa		5		5	10%
Multiriscos Comercio		2		2	4%
Multiriscos Condominio		1		1	2%
Não Vida/Saude		2	2	4	8%
grupo		2	2	4	8%
VIDA excl PPR		2	1	3	6%
capitalização individual		1		1	2%
		1	1	2	4%
Total Geral	11	32	7	50	100%
%	22%	64%	14%	100%	

2019	entidade reclamante					Total Geral	%
	agente	ps/herd	segurado	terceiro			
Não VIDA / Responsabilidade Civil			3	3	6	6%	
resp.civil exploração				2	2	2%	
resp.civil familiar			2		2	2%	
Responsab civil familiar			1		1	1%	

Não Vida / Seguro automóvel	2	1	18	24	45	50%
assistencia em viagem			1		1	1%
Danos propios			3		3	3%
protecção Juridica			2		2	2%
Quebra acid de vidros			1		1	1%
Resp.civil obrigatória	2	1	11	24	38	42%
Não Vida Acidentes de Trabalho		6	4	1	11	12%
acidentes trabalho			2		2	2%
conta outrem		6	2	1	9	10%
Não Vida/Acidentes pessoais		2			2	2%
individual		2			2	2%
Não Vida/Incendio e Outros Danos			19	2	21	24%
MR Condomínio			2	1	3	3%
Multiriscos Casa			17	2	19	20%
Não Vida/Saude		3	1		4	4%
grupo		1	1		2	2%
individual		2			2	2%
VIDA excl PPR		1			1	1%
Plano Reforma		1			1	1%
Total Geral	2	13	45	30	90	100%
%	2,2%	14,4%	50,0%	33,3%	100,0%	

5. Ramos envolvidos e Tipologia de reclamações

O Ramo automóvel, no geral, corresponde a quase metade das reclamações, sendo que em 2020 os Ramos Pessoais ganharam maior peso em detrimento do Ramo Incêndio.

A área de definição de responsabilidades é aquela que representa sempre mais de 35% do total de reclamações que chegaram ao Provedor nos quatro anos estudados, com especial incidência em Auto e Incêndio, como se retira dos quadros seguintes

TIPO DE RECLAMAÇÃO							
2020	AC/DOENÇA	AUTO	INCENDIO E O DANOS	RespCivil	VIDA	Total Geral	%
2. Deveres inerentes à apólice			1			1	2%
4.Premio	1	3				4	8%
5. deveres inf. contratual					2	2	4%
6.Incump contratual		1				1	2%
7.Sin Definição responsabilidades	3	8	5	2		18	36%
8.Sin Indemnização	4	9				13	26%
9.Sin Prazos	3	2	1		1	7	14%
10.Cess contrato			1			1	2%
13. Atendimento	2	1				3	6%
	13	24	8	2	3	50	100%
Total Geral	26%	48%	16%	4%	6%	100%	

TIPO DE RECLAMAÇÃO							
2019	AC/DOENÇA	AUTO	INCENDIO E O DANOS	RespCivil	VIDA	Total Geral	%
04.Atendimento	3	3	0	0	0	6	6,7%
1. Deveres de Informação pre contratual	0	0	0	0	0	0	0,0%
2. Deveres inerentes à apólice	1	1	0	0	1	3	3,3%
4.Premio	1	1	3	1	0	6	6,7%
7.Sin Definição responsabilidades	7	16	10	2	0	35	38,9%
8.Sin Indemnização	3	15	4	2	0	24	26,7%
9.Sin Prazos	2	9	5	0	0	16	17,8%
	17	45	22	5	1	90	100,0%
Total Geral	19%	50%	24%	6%	1%	100%	

TIPO DE RECLAMAÇÃO	AC/DOENÇA	AUTO	INCENDIO E O DANOS	RespCivil	segvVIDA	Total Geral	%
2018							
04.Atendimento	2	2				4	5,1%
1. Deveres de Informação			2			2	2,6%
2. Deveres inerentes à apólice		1	2		2	5	6,4%
4.Prémio	2	3	1			6	7,7%
7.Sin Definição responsabilidades	9	8	9	3		29	37,2%
8.Sin Indemnização	4	8	7	1		20	25,6%

9.Sin Prazos	2	5	4		1	12	15,4%
Total Geral	19	27	25	4	3	78	100,0%
	24%	35%	32%	5%	4%	100%	

2017	AC DOENÇA	AUTO	Incendio e Outros Danos	RespCivil	SegVIDA	Total Geral	Total Geral
04.Atendimento	1		2			3	3,5%
1. Deveres de Informação	2	3				5	5,8%
2. Deveres inerentes à apólice	2	3	1			6	7,0%
4.Prémio		5	2			7	8,1%
7.Sin Definição responsabilidades	5	14	10	2	2	33	38,4%
8.Sin Indemnização	4	11	4	2		21	24,4%
9.Sin Prazos	4	1	6			11	12,8%
Total Geral	18	37	25	4	2	86	100%
	21%	43%	29%	5%	2%	100%	

Considerando a área de Sinistros como a mais importante, podemos agrupar as causas de reclamação, como segue:

- a) Questão da **definição de responsabilidades** (eventos não enquadráveis nas coberturas em MR ou Saúde, tomada de posição sobre responsabilidades em Auto, descaracterização do acidente em AT ou RCG), representam cerca de 38%, proporção que se tem mantido neste triénio anterior.
O ano de 2020 apesar de mudança na estrutura dos Ramos originários das reclamações - descida de Incêndio e subida dos Pessoais – não altera substancialmente (36% dos casos) a importância desta causa de reclamação.
- b) Os casos relacionadas com **valor da indemnização** (representa cerca de 26%) tem maior expressão no Automóvel e incidiram, sobretudo, no tema da privação de uso/despesas de paralisação, cuja satisfação foi aceite em vários casos após mediação, verificando-se evolução positiva ao longo dos anos.
- c) Os casos relacionados com **Prazos** melhoram para os 14%, não havendo casos especiais a assinalar.

6.Decisão - por tipo de Reclamação e Ramo

resultado reclamação					
2020	ACEITE	NÃO ACEITE *	PENDENTE	Total Geral	
10.Cessação Contrato			1		1
INCENDIO E O DANOS			1		1
13.Atendimento		1	2		3
AC/DOENÇA		1	1		2
AUTO			1		1
2. Deveres inerentes à apólice		1			1
INCENDIO E O DANOS		1			1
4.Premio		2	2		4
AC/DOENÇA			1		1
AUTO		2	1		3
5. Deveres informação contratual			1	1	2
VIDA			1	1	2
5.incumprimento contratual		1			1
AUTO		1			1
7.Sin Definição responsabilidades		6	11	1	18
AC/DOENÇA		1	2		3
AUTO		3	4	1	8
INCENDIO E O DANOS		1	4		5
RespCivil		1	1		2
8.Sin Indemnização		7	6		13
AC/DOENÇA		1	3		4
AUTO		6	3		9
9.Sin Prazos		7			7
AC/DOENÇA		3			3
AUTO		2			2
INCENDIO E O DANOS		1			1
VIDA		1			1
Total Geral		25	23	2	50
		50%	46%	4%	100%

- Incluem alguns casos parcialmente aceites

resultado reclamação					
2019	ACEITE	NÃO ACEITE	PARCIALMENTE ACEITE	PENDENTE	Total Geral

04.Atendimento	1	2		1	4
AC/DOENÇA	1	2			3
AUTO				1	1
2. Deveres inerentes à apólice	3				3
AC/DOENÇA	1				1
AUTO	1				1
VIDA	1				1
4.Premio	4	2			6
AC/DOENÇA	1				1
AUTO	2				2
INCENDIO E O DANOS	1	2			3
7.Sin Definição responsabilidades	15	15	4	1	35
AC/DOENÇA	6	1			7
AUTO	5	7	3	1	16
INCENDIO E O DANOS	3	6	1		10
RespCivil	1	1			2
8.Sin Indemnização	11	3	5	5	24
AC/DOENÇA			2	1	3
AUTO	9	2	2	2	15
INCENDIO E O DANOS	2		1	1	4
RespCivil		1		1	2
9.Sin Prazos	16	2			18
AC/DOENÇA	2				2
AUTO	10	1			11
INCENDIO E O DANOS	4	1			5
Total Geral	50	24	9	7	90
	56%	27%	10%	8%	100%

Como se pode verificar no quadro acima as reclamações com maior índice de procedência, são de facto as que se relacionaram com Prazos (de pagamentos já comentado) e retoma de obras após contenção dos danos em sinistros casa, a aguardar peritagem final.

7. Conclusões do triénio 2018- 2020 e recomendações

1. O Ramo Incêndio e afins apresenta uma diminuição de casos em 2019 e 2020, relativamente a anos anteriores, tendo sido retificados procedimentos como a questão do IVA, clarificação da proposta de seguro (a) definição dos bens automaticamente incluídos no recheio ou imóvel b) inclusão de equipamentos em garagens ou arrecadações.

A) Porém tendo em conta as reclamações que persistem relacionadas com os Riscos Elétricos em equipamentos da casa, recomendamos a ponderação de oferta alternativa (1ºrisco?) que permita a cobertura seja para recheio ou imóvel.

Esta questão deriva essencialmente de certos equipamentos poderem estar seguros no imóvel ou no recheio e a oferta para o imóvel ser bastante diferenciada no Mercado, levando um cliente com contratos separados, em diferentes Seguradoras, a não ficar devidamente coberto contra a sua expectativa.

B) Por outro lado, a existência de franquias na cobertura de reparação de equipamentos, mas não cobrada sempre que se utiliza a Rede de Prestadores, recomenda que esta cubra todo o território, obstando a reclamações por desigualdade de tratamento entre Segurados ou se pondere melhor forma de estimular a utilização da Rede.

2. O Ramo Automóvel ao longo destes anos reduziu bastante as reclamações relacionadas com a privação de uso que chegavam até ao Provedor.

C) Procuramos assentar com a Generali a melhor prática indemnizatória da privação de uso em resultado do que estatui o Decreto 291/2007 no artº. 42º. por forma a obviar aproveitamento injustificado ou custos agravados, sem deixar de ter em consideração o prejuízo do lesado devido à interrupção na disposição do seu veículo, com causa em acidente de comprovada responsabilidade alheia

D) Do ponto de vista qualitativo, vínhamos sugerindo a reavaliação do âmbito da cobertura de Quebra de Vidros, situação que nos parece resolvida tendo em conta as Coberturas existentes pós fusão, que respondem às sugestões avançadas.

3. No Ramo Vida

E) Sugerimos que as CGA e proposta de seguro clarifiquem quais os documentos que possam ser exigíveis para enquadramento e decisão sobre sinistro, distinguindo a situação de Invalidez e a de Morte.

F) Sugerimos à Seguradora sempre que se justifique, o esclarecimento presencial sobre os procedimentos que antecederam a resolução (anulação) de contrato por falta de pagamento do prémio, dissipando expectativas, ainda que infundadas, criadas pelo potencial beneficiário.

José Louçada Coelho

Fevereiro 2021

