

Provedor do Cliente

Rua Andrade Corvo, 19 1069-014 Lisboa

Email: provedordocliente@allianz.pt

Recomendações emitidas pelo Provedor do Cliente

Companhia de Seguros Allianz Portugal

Ano de 2022

Recomendações

Foram emitidas quatro recomendações gerais que mereceram a atenção a seguradora, apesar de não se terem concretizado soluções expressas para cada caso.

1. Primeira Recomendação:

Um contrato de seguro de Multiriscos Condomínio inclui a cobertura de todas as partes comuns do edifício cabendo a cada condómino o pagamento de uma parte do prémio - pernilagem. Se um desses condóminos decidir realizar, individualmente, o seguro da sua fração a apólice que contrata inclui também a cobertura das partes comuns. Porque alguns desses clientes entendem que existe uma duplicação de coberturas e respetivo prémio, foi feita uma recomendação para que a Allianz encontrasse uma solução para esta questão, especialmente visível quando ambos os contratos são realizados na própria Allianz.

1.1. Posição da Seguradora face à primeira Recomendação:

A Allianz informou entretanto o Provedor que após análise da recomendação, não irá, de momento, alterar as suas políticas de Subscrição uma vez que tal mudança não solucionaria a questão, mas analisará cada caso concreto para evitar eventuais situações de duplicação de seguros.

2. Segunda Recomendação:

Porque ainda subsistem contratos, no Ramo Multirriscos, com textos diferentes, acontece que em alguns deles não está expressa a definição de que tipo de aparelhos são considerados integrados nas coberturas de edifício e os que integram a cobertura de recheio, algo que nas apólices mais recentes está formalizado. Porque surgem situações que geram discordâncias, recomendou o Provedor que fosse estudada uma forma de serem informados todos os tomadores de apólices mais antigas sobre qual a interpretação que a Allianz dá, evitando-se reclamações no momento dos sinistros.

2.1. Posição da Seguradora face à segunda Recomendação:

A seguradora, embora não tenha formalmente informado o Provedor, tem mantido a sua posição anterior de gerir caso a caso cada uma das situações que se apresentem num processo de sinistro.

3. Terceira Recomendação:

No momento do vencimento das apólices do Ramo Automóvel, é emitido, dentro dos prazos legais, um aviso recibo com informações sobre alguns dos parâmetros relevantes do contrato, nomeadamente o prémio da anuidade. Esse prémio é calculado tendo em atenção variáveis relevantes, nomeadamente a tabela de bónus/malus e os aumentos tarifários. Alguns clientes, ao analisarem a tabela de

bónus e verificarem que a sua apólice deve ser beneficiada deparam-se, por vezes, com aumentos do prémio em vez de redução. Tal deve-se à evolução da tarifa de base que reduz ou anula mesmo o efeito da redução do prémio por ausência de sinistralidade. Para que a informação veiculada ao cliente possa ser melhor entendida, recomendou o Provedor que se incluísse no aviso-recibo uma referência à alteração tarifária decidida pela Allianz.

3.1. Posição da Seguradora face à terceira Recomendação:

Recebeu o Provedor a informação de que a Allianz aceitava a recomendação e que era intenção da seguradora tornar o modelo de comunicação para os clientes mais esclarecedor, passando a informar, para além do prémio para a nova anuidade, os principais motivos da sua alteração.

4. Quarta Recomendação:

Por parecer ao Provedor pouco esclarecedoras, nas apólices do Ramo Automóvel, as cláusulas de Veículo de Substituição e Privação de Uso quando se está em presença de um sinistro de Furto ou Roubo, foi recomendado à Allianz que fossem revistos e clarificados os textos de forma a que se possa saber se e quando é possível acionar as referidas cláusulas numa situação de Furto ou Roubo do veículo seguro.

4.1. Posição da Seguradora face à quarta Recomendação:

A mesma já foi aceite pela Allianz Portugal, e os textos das Apólices foram alterados conforme é possível verificar no Clausulado que se encontra registado, junto dessa entidade, para o Produto Allianz Auto.

José Carlos Sereno
Provedor do Cliente
Lisboa, 30 de Janeiro 2023