

*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

Recomendações

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

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.

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.

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