

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 2025

Recomendações

Primeira Recomendação:

Para que sejam dissipadas dúvidas quanto ao alcance da Cláusula de Ocupantes nas apólices do Ramo Automóvel, em caso de um sinistro cuja responsabilidade não é do cliente da Allianz, foi recomendada a sua clarificação.

A lógica do Contrato de Seguro é de que o responsável por um sinistro assume essa responsabilidade em toda a sua extensão, sejam danos materiais ou pessoais. Assim sendo, no caso dos ocupantes de uma viatura envolvida num sinistro com responsabilidade total do condutor da outra viatura, deve ser a Seguradora dessa viatura a assumir os danos desses ocupantes.

Não havendo qualquer referência a esta interpretação nas apólices da Allianz, mas sim e apenas a informação de que em caso de acidente com aquela viatura a apólice cobriria os danos sofridos pelos ocupantes, foi apresentada uma reclamação à Allianz para que indemnizasse os referidos ocupantes, apesar do acidente ser da responsabilidade do outro veículo e de outra Seguradora.

Recomendou, portanto o Provedor que a Allianz introduzisse no texto da cláusula uma menção de que a mesma só poderia ter efeito nos casos em que a responsabilidade por esses danos seja do veículo seguro.

Da Allianz recebi a informação de que aceitava a recomendação e iria fazê-la reflectir na Condições Contratuais.

Segunda Recomendação:

Foi recomendado que, para os contratos de Seguro de Grupo para Empresas do Ramo Saúde, seja encontrada uma forma de se comunicar aos aderentes - tal como já se faz nos seguros individuais - quais as alterações às condições contratuais que se irão processar na próxima anuidade e as razões para os aumentos do prémio dessa mesma anuidade.

Foi o Provedor informado que está a ser desenvolvida pelo Marketing com o apoio da Gestão de Produto uma iniciativa de comunicação para as renovações a todos os clientes, abrangendo portanto o ponto focado nesta recomendação.

José Carlos Sereno

Provedor do Cliente

Lisboa, 20 de Janeiro 2026