

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 2024

Recomendações

Ao longo do ano de 2024 foram emitidas as seguintes recomendações de carácter geral:

1 - Perante o texto da apólice de Multirriscos Habitação, o Provedor do Cliente entendeu recomendar uma clarificação sobre em que rubrica devem ser incluídos certos bens, como jóias e objectos de ouro ou metais preciosos, de valor inferior a 2.000,00 € uma vez que esta é a verba constante da cláusula de Joias e Objectos de Valor. Essa clarificação tirará algumas dúvidas que os clientes possam ter no momento da realização do contrato. Respondeu a Allianz concordando com a recomendação, adiantando desde logo uma hipótese para discussão no âmbito dos serviços respectivos.

2 - Ao analisar uma reclamação por discordância, no Ramo Saúde, quanto a uma situação de pré-existência de uma determinada patologia, teve o Provedor de analisar as Condições Contratuais e entendeu recomendar à Allianz que alertasse, nessas Condições, que deveriam ser indicadas, no local próprio (declaração de saúde ou questionário clínico) determinadas patologias que são consideradas benignas pelos médicos que seguem os segurados como, por exemplo, miomas, pólipos, sinais. Esta recomendação destina-se a ajudar os clientes da seguradora uma vez que essas patologias não merecem preocupação por parte dos médicos que apenas aconselham um seguimento regular, mas podem agravar-se bastante tempo após o início do seguro. A recomendação foi aceite pela Allianz e, de acordo com os respectivos serviços, deu já início à sua análise esperando-se que em 2025 o processo seja dinamizado.

José Carlos Sereno

Provedor do Cliente

Lisboa, 21 de Janeiro de 2025