

FAQ

Com o intuito de facilitar o seu contato com o corretor, selecionamos algumas dúvidas que podem fazer parte do dia a dia no processo de cotação e comercialização do Allianz Auto.



É possível incluir uma cláusula beneficiária na apólice?

Sim, a informação pode ser incluída na proposta inicial ou através de endosso.



O segurado reside em uma rua onde ainda não existe CEP. É possível considerar no cálculo um CEP genérico?

Não. O CEP a ser considerado deve ser sempre o CEP de Pernoite do veículo. Se o local onde o veículo pernoita não possui CEP, não há como precificar o risco.



A cidade onde o segurado reside possui um único CEP. É possível considerar no cálculo esse CEP geral?

Sim, desde que o CEP esteja cadastrado na base dos Correios.



É necessário o envio de NF para emitir uma apólice de veículo zero km?

Não é obrigatório o envio da Nota Fiscal para a emissão da apólice, porém, em um eventual sinistro, será solicitada a apresentação desta nota fiscal para a constatação dos dados da apólice.



O que fazer quando um segurado adquiriu um novo veículo e quer fazer um endosso na apólice, porém, o veículo ainda não está disponível para cotação?

Nesta situação, o corretor precisa entrar em contato com o Account/Filial Allianz para receber as devidas orientações.



É possível realizar um cálculo com enquadramento de veículo? É possível selecionar qualquer modelo para seguir com a efetivação da apólice?

Não. Se o veículo correspondente não estiver disponível o corretor não deve seguir com a cotação utilizando um outro modelo.



É possível efetuar um cálculo sem o chassi/placa do veículo?

Sim, porém, se não for informado na cotação o modelo correto do veículo, quando o chassi for incluído o prêmio poderá sofrer alterações, visto que, será feita a decodificação do chassi e identificação do modelo correto.



Como saber se um veículo é recusável no Produto Auto Individual?

Todos os modelos recusados já estão integrados no sistema de cotação, portanto, se na cotação for informado um modelo sem aceitação, o sistema não chegará a apresentar preço para o risco.

FAQ

**A Allianz possui aceitação para veículos que são comercializados através de vendas diretas à frotistas ou para pessoas portadoras de necessidades especiais e que ainda não possuem código FIPE?**

Não há aceitação, uma vez que não há IS FIPE para o modelo, portanto, não há meios de precificar o risco.

Importante: o corretor **não** pode realizar a cotação selecionando um modelo semelhante.

**Para aceitação de um veículo blindado, o segurado precisa apresentar o CRLV regularizado com a informação de veículo blindado ou pode ser aceito o certificado expedido pelo exército?**

Se o veículo for zero km e o documento estiver em fase de regularização, será aceito o termo de autorização para blindar expedido pelo exército, lembrando que, se houver algum sinistro, será **obrigatória** a apresentação do CRLV com a informação da blindagem.

Para os veículos usados é obrigatório que conste no CRLV a informação de veículo blindado.

**É permitida a contratação de assistência para vidros blindados para veículos com mais de 03 anos de uso?**

Se informado no cálculo que o veículo é blindado, a assistência para vidros que constará na apólice será Vidros Blindados.

**Se o veículo for blindado e isso não for informado no cálculo, em caso de danos aos vidros, o plano de assistência a vidros fará as reposições ou reparos com vidros blindados?**

Não. Se não for informado no cálculo que o veículo é blindado, em caso de acionamento da assistência vidros, serão fornecidos vidros convencionais.

**Por qual motivo a Allianz não aceita um veículo blindado com vidros em processo de delaminação?**

Trata-se de avaria pré-existente nos vidros e, por este motivo, não temos aceitação para o veículo.

FAQ

**O laudo de inspeção veicular possui validade?**

Não, porém, a data de realização do mesmo deve ser após o evento que originou esta exigência.

**O proponente/segurado pode solicitar à Allianz o reembolso da despesa com a realização do laudo de inspeção veicular?**

Não. A realização do laudo, bem como os gastos, é de responsabilidade integral do proponente/segurado.

**A realização do laudo de inspeção garante a aceitação do risco na Allianz?**

Não. Após a realização do laudo, o corretor deve encaminhar o mesmo através da Ficha de Gestão para análise, o qual, dependendo do parecer, a Allianz pode declinar o risco.

**A Allianz possui aceitação para triciclo?**

Não. Não se trata de item coberto pelo seguro de Automóvel.

**A Allianz possui aceitação para caminhões basculantes? A operação do basculante possui cobertura na apólice de Automóvel?**

Sim, caminhões basculantes possuem aceitação, porém, a operação do basculante é um risco excluído no Produto Automóvel, ou seja, se o caminhão estiver em operação no momento do sinistro não haverá cobertura securitária para o mesmo.

**A Allianz possui aceitação para a inclusão de 3º e 4º eixos em um caminhão?**

Sim, haverá a aceitação, desde que, o documento do veículo esteja regularizado com este eixo, porém, é necessário que o 3º e 4º eixos estejam contratados como acessórios gerais na apólice de caminhão.

**A Allianz possui aceitação para veículos com carretinha acoplada? A cobertura do casco do veículo é extensível à carretinha?**

Sim, temos aceitação para o veículo, porém, somente a cobertura de RCF-V do veículo será extensiva à carretinha, desde que, a mesma esteja atrelada ao veículo no momento da colisão.

**Em um seguro de caminhão, quais são as cargas Aceitas e/ou Recusáveis?**

As cargas recusadas estão integradas no sistema de cotação, portanto, se durante a cotação for selecionada uma carga sem aceitação, o sistema não chegará a apresentar preço para o risco.

FAQ



O segurado trocou as 04 rodas do seu veículo por outras que são dois aros maiores. A Allianz tem alguma restrição ou limitação para essa aceitação? Até quantos aros é possível alterar sem prejudicar a aceitação e cobertura do veículo?

Haverá aceitação apenas se a alteração for para rodas de até dois aros acima das rodas originais e, desde que, o veículo não tenha as suspensões/molhas alteradas por este motivo, lembrando que, não será possível realizar a contratação de verba específica para a cobertura das mesmas.



É possível efetuar um endosso de substituição por outro veículo de categoria tarifária diferente? Exemplos: Automóvel para Moto/ Caminhão para Automóvel/ Moto para Caminhão.

Não é possível trocar a categoria do veículo por endosso, pois se tratam de produtos distintos, sendo assim, é necessário cancelar a apólice atual (modo pró-rata) e efetuar uma nova apólice com datas atuais e vigência anual seguindo as regras de bonificação constantes no manual do corretor.

Importante: Nesta situação, o corretor precisa entrar em contato com o Account/ Filial Allianz e solicitar o cancelamento da apólice na modalidade pró-rata, devido a impossibilidade de realização de endosso de substituição na ponta.



Para os casos de falecimento do segurado é necessário cancelar a apólice ou podemos efetuar um endosso e proceder com a T.D.O. durante a vigência?

A T.D.O. pode ser realizada através de endosso, desde que, se enquadre nas regras de T.D.O. por falecimento do segurado. Caso contrário, a apólice deve ser cancelada imediatamente após a comunicação do falecimento do segurado.



Como funciona a indenização integral de um veículo adquirido com isenção de impostos para portadores de necessidades especiais?

A indenização será feita conforme o percentual Fipe contratado para o risco, ficando sob a responsabilidade da Allianz o recolhimento dos impostos, não havendo qualquer dedução na indenização ao segurado.



Caso ocorra um sinistro com o veículo no período de 7 dias após o final de vigência da apólice da Allianz, é possível afirmar que o sinistro estará coberto?

Apenas haverá a cobertura securitária se a transmissão da proposta ocorrer dentro do prazo de 07 dias para a renovação, caso contrário, não há cobertura securitária.

FAQ

**Na Allianz existe restituição de coberturas não utilizadas no sinistro em caso de uma Perda Total (PT)?**

Devido à concessão de desconto pela contratação simultânea de mais de uma cobertura, a seguradora não restituirá o prêmio referente às coberturas não utilizadas.

**É possível aproveitar bônus de apólices estrangeiras na Allianz?**

Não, pois, não temos como validar a bonificação de uma apólice estrangeira eletronicamente.

**A Allianz concede confirmação de bônus ao segurado se ele precisar fazer um seguro no exterior?**

Sim e será feita apenas no nome do segurado. A declaração possui um modelo padrão (em inglês) e não pode ser alterada ou confeccionada em outro idioma. Para solicitar esta declaração, o corretor precisa entrar em contato com o Account/Filial Allianz.

**É necessário o envio do cancelamento da apólice na congênere para uma renovação externa com antecipação de vigência?**

Não será necessário apresentar o cancelamento da apólice anterior se a antecipação da renovação ocorrer em até 30 dias do final de vigência da apólice, com ou sem troca do veículo.

**Por que algumas propostas apresentam crítica de CBE (Central de Bônus Online), no momento da transmissão?**

Nas renovações externas, antes da emissão será realizada a consulta ao bônus na congênere para validar as informações constantes no cálculo (CI, bônus, veículo, etc.). Se identificada qualquer divergência entre os dados informados no cálculo e o retorno da congênere, será apresentada crítica na tela do cálculo, solicitando ajustes conforme o retorno da congênere antes da emissão.

**Na renovação, via fluxo rápido (renovação sem alteração), qual é o pacote pré-calculado para a renovação da apólice?**

É possível verificar o pacote pré-calculado na visualização do PDF do pré-cálculo, constante no relatório de renovação.

FAQ

**O corretor realizou a emissão de uma apólice com a forma de pagamento incorreta e precisa retificar. Isso é possível durante a vigência da apólice?**

Não será possível alterar a forma de pagamento após a emissão. Caso não seja possível permanecer com a mesma forma de pagamento, deverá ser efetuado o cancelamento da apólice e nova emissão, procedimento sujeito a alteração de prêmio.

**O corretor realizou a emissão de uma apólice no débito, porém, com os dados bancários errados e precisa alterar as informações. Isso é possível?**

Sim. O corretor pode realizar um endosso para alterar os dados bancários.

**O corretor realizou um endosso de substituição/alteração ou cancelamento e este gerou uma restituição. Como o valor será devolvido ao segurado?**

Caso a apólice tenha sido emitida com a opção de pagamento débito em conta, a devolução ocorrerá na mesma conta informada na emissão. Caso a apólice tenha sido emitida com a opção de pagamento boleto, no momento da emissão do endosso será necessário informar no sistema de cálculo uma conta para o crédito do valor.

**É permitido o cancelamento da apólice antes do início de vigência?**

Sim, desde que, o pedido seja feito antes do início de vigência da apólice. Nesta situação, o corretor precisa entrar em contato com o Account/Filial Allianz e solicitar o cancelamento.

**É possível cancelar uma apólice sem pagamento de parcela?**

Não é possível. Para o cancelamento é necessário que pelo menos uma parcela esteja paga, uma vez que, é necessário cobrar pelos dias em que o risco esteve coberto na Allianz.

**A Allianz realiza cancelamentos de endossos depois que já foram emitidos?**

Não existem cancelamentos de endossos já emitidos na Allianz. A única possibilidade é o cancelamento da proposta de endosso se a mesma ainda estiver bloqueada.

**Qual o procedimento para cancelamento de apólice por Perda Total (PT)?**

O cancelamento de uma apólice por Perda Total (PT) ocorrerá automaticamente assim que todo o processo de sinistro estiver finalizado.

FAQ

**Quando é autorizado o Cancelamento de Apólice em Modalidade Pró-Rata?**

- Substituição com troca de Ramo (Exemplo: Auto para Moto/ Caminhão);
- Substituição por um veículo sem aceitação;
- Veículo foi emitido na Allianz, porém, acabou sendo decretado como PT na apólice anterior.

Para solicitar o cancelamento, o corretor precisa entrar em contato com o Account/ Filial Allianz e apresentar as evidências que justificam a solicitação (o segurado adquiriu um veículo de outro ramo e deseja endossar a apólice, o segurado adquiriu um veículo que não tem aceitação na Cia, B.O. que comprove a existência de sinistro ou declaração informando a PT do risco na apólice anterior).

**Por qual motivo, em alguns casos, a data de vigência do cancelamento é retroagida pelo sistema da Allianz?**

Ao processar o endosso de cancelamento é analisado o prêmio total pago da apólice (apólice + endossos) e confrontado com o período de cobertura correspondente, assim, a vigência do cancelamento será retroagida proporcionalmente ao prêmio pago conforme a tabela de prazo curto constante no manual do segurado.

**Qual é o limite mínimo e máximo de comissão que pode ser aplicado no cálculo do Produto Automóvel?**

A comissão mínima permitida é de 0,01% e a comissão máxima permitida é de 25%.

**No Produto Automóvel é possível selecionar o tipo de franquia casco que será apresentada na cotação, como exemplo, franquia normal ou franquia reduzida?**

Não. No Produto Automóvel existe uma única franquia e a mesma é denominada como franquia casco.

**No Allianz Auto Individual, é possível contratar cobertura para Acessórios Gerais?**

A contratação desta cobertura não está mais disponível para o Allianz Auto Individual.

**No Produto Automóvel é possível contratar a cobertura para Despesas Extraordinárias?**

Não. Essa cobertura não é comercializada no Produto Automóvel.

FAQ



Ao realizar um cálculo na modalidade Cartão de Crédito, quais bandeiras são aceitas? Em quantas vezes é possível parcelar? São aceitos cartões virtuais?

São aceitos os cartões Visa, Mastercard e Elo, sendo que o parcelamento poderá ser feito em até 6 vezes sem juros nesta modalidade de pagamento. A aceitação de cartões virtuais para pagamento do seguro dependerá da operação de cada banco emissor.



O segurado gostaria de dividir o pagamento em mais de uma modalidade (ex. cartão de crédito e boleto) ou ainda dividir o pagamento entre dois cartões de crédito. É possível?

Não é possível realizar a composição de pagamento entre diversas modalidades, nem dividir o pagamento em diversos cartões.



É possível contratar mais de um seguro utilizando o mesmo cartão de crédito?

Sim, desde que o limite do cartão seja igual ao valor total dos prêmios.



A modalidade de pagamento com Cartão de Crédito está disponível para os corretores que utilizam ferramentas Multicálculos?

Sim. A forma e pagamento no cartão de crédito está disponível tanto no AllianzNet quanto nas ferramentas Multicálculos.



O segurado não possui cartão de crédito, mas quer parcelar a compra utilizando o cartão de outra pessoa, é possível?

É possível efetuar o pagamento com cartões de terceiros, desde que, o titular do cartão tenha vínculo comprovado com o segurado, como companheiro, cônjuge, irmão, filho, pai ou mãe. No momento da emissão da proposta, o corretor poderá selecionar se o segurado é o titular do cartão e caso não seja, deverá selecionar a opção de grau de parentesco.

Alertamos que, caso o corretor utilize o próprio cartão de crédito, esse será inteiramente responsável pelo pagamento do prêmio.



Qual será o vencimento das parcelas na modalidade cartão de crédito?

As datas de pagamento acompanharão o vencimento das faturas do cartão de crédito do segurado.

FAQ

**Na modalidade cartão de crédito, qual é o limite que deverá estar disponível no cartão do segurado? Como é este processo de emissão em apólices com essa forma de pagamento?**

O processo de compra é feito da seguinte maneira:

- a. O proponente deverá ter disponível em seu limite do cartão de crédito o valor total do prêmio constante na proposta.
- b. No momento da transmissão da proposta o valor total do prêmio ficará reservado/bloqueado no cartão de crédito do indicado. A compra, porém, ainda não estará efetivada na sua fatura.
- c. Se a proposta for efetivada sem a necessidade de análise técnica, a cobrança do valor será efetivada no cartão indicado, respeitando o parcelamento escolhido em até 30 minutos após a aprovação.
- d. Caso haja necessidade de análise técnica, este valor permanecerá reservado no cartão até o parecer final da Allianz, que terá o prazo de até 14 dias corridos. O valor será cobrado na fatura do cartão, somente se ocorrer a emissão da apólice.
- e. Se houver a necessidade de retificação da proposta, devido a ocorrência de alguma pendência, não será possível manter a forma de pagamento via cartão de crédito, sendo neste caso necessário alterar a forma de pagamento para débito em conta ou boleto bancário (com cobrança de juros) ou recusar a proposta para que uma nova seja transmitida. (Para nova proposta poderá ocorrer alteração de prêmio).

Importante: a reserva/bloqueio deste valor no cartão de crédito indicado não pressupõe a aceitação do risco por parte da Allianz.

**É possível antecipar o pagamento das parcelas em uma apólice que foi emitida na modalidade Cartão de Crédito?**

Uma vez emitida a apólice, a gestão das parcelas passa a ser de responsabilidade da administradora do cartão de crédito. Caso o segurado opte por antecipar suas parcelas, deverá entrar em contato diretamente com a administradora, seguindo as regras estabelecidas pelo banco emissor.

Para a Allianz, neste caso, o banco continuará creditando as parcelas mensalmente, não havendo, portanto, antecipação em nossos sistemas.

FAQ

**Como são feitas as restituições geradas em endossos ou cancelamentos de apólices que tenham sido pagas com cartão de crédito?**

Caso seja gerado um valor de restituição, o valor será devolvido como crédito na próxima fatura do cartão utilizado para o pagamento, respeitando as datas de fechamento da fatura determinadas pela administradora. Caso haja endossos nesta apólice com cobrança em outro cartão, o valor a restituir será proporcional ao pagamento realizado em cada cartão.

Importante: a regra de restituição para endossos, permanece como atualmente, ou seja, será liberada a restituição apenas quando o prêmio pago superar o valor a restituir.

**Caso o titular do cartão conteste a compra à administradora do cartão, como o corretor será informado?**

Caso a compra seja contestada à administradora do cartão, a Allianz será comunicada pela mesma. Será providenciado um registro na ficha de gestão da apólice, informando a ocorrência da contestação à filial. Será solicitado o envio de documentos comprobatórios referentes a contratação do seguro, com prazo de recebimento em até 5 dias úteis, também através da Ficha de Gestão, utilizando a nota (imagem) 434 - Defesa de Contestação. Até que esta pendência seja regularizada, a abertura de sinistros será restrita.

**Caso o segurado tenha alguma restituição, porém, o cartão tenha sido cancelado, como será feita a restituição?**

Mesmo com o cancelamento do cartão, de forma geral, as cobranças/faturas ainda são enviadas pela administradora até que não existam pendências. Caso o segurado tenha alguma dúvida, deverá entrar em contato com a administradora.

**Caso a restituição não seja lançada na fatura do segurado, a área de cobrança da Allianz terá acesso a alguma informação?**

A cobrança terá a informação do envio da restituição, porém o prazo de lançamento na fatura deve ser tratado unicamente pela administradora do cartão.

**Em caso de sinistro de perda total nos produtos Allianz Auto Automóvel/Moto ou Caminhão, em que se faz necessária a quitação da apólice no momento da indenização, como será feita, se houverem parcelas pendentes de pagamento no cartão de crédito?**

O pagamento de indenização será tratado conforme trâmites descritos nas Condições Gerais. Caso tenha parcelas em aberto o valor será descontado da indenização.

FAQ

**É possível reativar uma apólice que foi emitida na modalidade cartão de crédito?**

Se houver o cancelamento de uma apólice emitida com a modalidade de pagamento cartão de crédito, não será possível proceder com a reativação da mesma.

**Caso o cliente fique inadimplente no cartão, como será efetuado o pagamento da parcela? E a cobertura, como ficará?**

Caso o cliente fique inadimplente no cartão, a dívida será tratada entre segurado e o banco, emissor do cartão. A Allianz receberá integralmente o valor, independentemente da inadimplência do cliente com o cartão de crédito. A administradora do cartão nos assegura o recebimento, e a inadimplência é considerada diretamente com o Banco. Esta ocorrência, não interfere na cobertura.

**O que é o Seguro de Carta Verde?**

O Carta Verde é um seguro obrigatório de Responsabilidade Civil Facultativa - Veicular (RCF-V) para veículos de passeio, pick-ups leves e/ou pesadas e motos que ingressarem nos países do MERCOSUL e Chile.

Coberturas:

- **US\$20.000 danos materiais**
- **US\$40.000 danos corporais**

Para maiores informações, por favor, verificar a Circular SUSEP N° 010 de 16 de junho de 1995.

**Como é possível contratar o Seguro de Carta Verde?**

Este seguro está disponível como uma cobertura nos seguros de Automóvel e Moto apenas se o CEP de pernoite pertencer aos Estados do Paraná, Santa Catarina, Rio Grande do Sul ou Mato Grosso do Sul.

Porém, no Produto Moto, se o proponente não residir na região Sul ou no estado do Mato Grosso do Sul, o seguro Carta Verde também estará disponível caso o seguro seja efetivado nos pacotes Ampliado 2 ou Exclusivo.

O Carta Verde não é comercializado para o Produto Caminhão.

FAQ



O Carta Verde sempre será emitido em nome do segurado ou é possível realizar a emissão em nome do proprietário do veículo?

Sim. Caso o proprietário do veículo e/ou moto seja diferente do segurado é possível informar os dados para que a emissão do Carta Verde ocorra em nome do proprietário do veículo e/ou moto.



Pode contratar o seguro do Carta Verde de forma avulsa?

Não. A Allianz não comercializa o seguro do Carta Verde de forma avulsa.



Como proceder com os casos em que é apresentado erro sistêmico?

Os erros sistêmicos relacionados aos processos de cotação/emissão do Produto Automóvel deverão ser registrados através da abertura de Ticket para que a área de tecnologia proceda com as análises.

Importante: Para análise do erro deve-se informar no ticket a descrição completa do erro, sendo assim, é imprescindível informar: Detalhe do Erro/ Número de Apólice/ Endosso/ Número da Cotação/ Dados de Risco/ Tela de Erro (Print da tela de Dados Básicos até a tela do erro).

FAQ

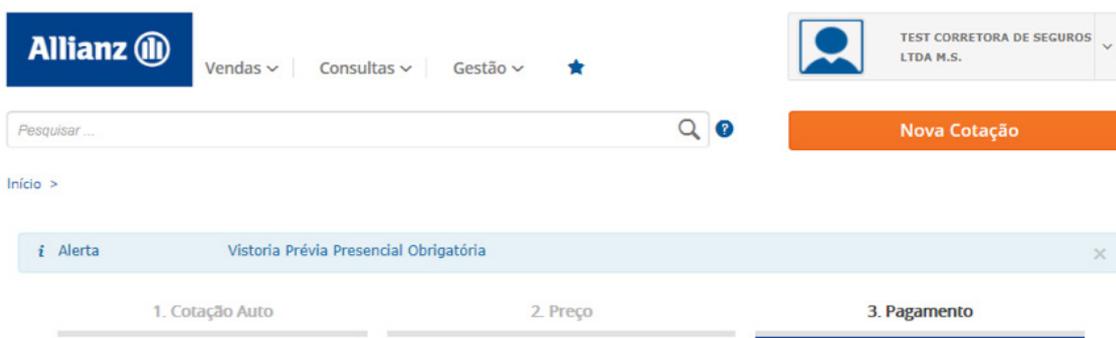
Vistoria Prévia Presencial Obrigatória

**Na cotação é informado se, haverá dispensa ou obrigatoriedade de vistoria prévia?**

Não. Se houver necessidade de realização, a obrigatoriedade de vistoria será apresentada em tela, antes da efetivação da proposta.

Se houver a necessidade de vistoria prévia, em que tela será gerado o alerta?

Para Seguro Novo e Renovação Interna, o alerta será gerado na tela de "Pagamento" para Renovação Externa, o alerta só é gerado após clicar no emitir, na tela de "Pagamento 3.2".



Caso o retorno da CBE não ocorra no momento do processamento, só será gerado após o retorno da CBE.

FAQ

Vistoria Prévia Presencial Obrigatória



Como o corretor pode acompanhar os status da Vistoria.

O corretor pode acompanhar as Vistorias Prévias Pendentes pela tela de Alerta de negócios.

The screenshot shows the AllianzNet dashboard. At the top, there is a navigation bar with the Allianz logo and menu items: Vendas, Consultas, and Gestão. A search bar is located below the navigation. On the right, there is a user profile for 'TEST CORRETORA DE SEGUROS LTDA M.S.' and a 'Nova Cotação' button. Below the navigation, there are two tabs: 'Alertas (0)' and 'Novidades (0)'. The 'Alertas de Negócio' section is expanded, showing a list of alerts:

Alerta	Quantidade
APÓLICES CANCELADAS	0
APÓLICES A RENOVAR	0
INADIMPLÊNCIAS	20
EMISSÕES PENDENTES	0
PROPOSTAS RECUSADAS	0
SINISTROS	0
VISTORIAS PRÉVIAS PENDENTES	111

To the right of the alerts list, there is a promotional banner for 'Campanha Aliadoz' featuring a rock concert scene with the text 'UMA NOITE ROCK'N'ROLL QUE FICOU PARA A HISTÓRIA.' Below the banner, there is a 'Mais info' link.

Four promotional banners are displayed horizontally:

- Privacidade de Dados**: Mais Info
- Allianz Capítulo Perfeito powered by Billabong 2016 está a chegar**: Mais Info (youtube)
- Moments by Allianz**: Mais Info
- Novo AllianzNet - Navegadores**: Confira a lista e versões ideais de navegadores para o melhor funcionamento do AllianzNet. Mais info

Outra forma de consultar se a vistoria foi recepcionada pela Allianz e se o parecer é aceitável é através da Tela de Consulta de Vistoria:

The screenshot shows the 'Consulta de Vistoria' form. At the top, there is a navigation bar with the Allianz logo and menu items: Vendas, Consultas, and Gestão. A search bar is located below the navigation. On the right, there is a user profile for 'BEATRIZ BPORTERO PORTERO' and a 'Nova Cotação' button. Below the navigation, there is a 'Início >' link. The main content area is titled 'Consulta de Vistoria' and 'Consulta de Postos'. It contains a section for 'INFORMAÇÃO DOS AVISOS E OCORRÊNCIAS' with a sub-section 'Alerta' and 'DETALHES DA VISTORIA NÃO ENCONTRADO'. Below this, there is a 'PESQUISA' section with input fields for 'Proposta', 'Chassi', 'Placa', 'Item', 'CPF/CNPJ', and 'Voucher'. A 'Pesquisar' button is located at the bottom right of the search section. The footer of the page shows 'Brasil 2019' and a 'Tela >' link.

FAQ

Vistoria Prévia Presencial Obrigatória



O corretor consegue consultar se a vistoria gerada para o seu cliente é digital ou presencial?

Sim, consultando as Vistorias Pendentes.

The screenshot shows the Allianz Brasil dashboard. At the top, there is a navigation bar with the Allianz logo and menu items: Vendas, Consultas, and Gestão. A user profile dropdown shows 'TEST CORRETORA DE SEGUROS LTDA P.S.'. Below the navigation is a search bar and a 'Nova Cotação' button. The main content area is divided into 'Alertas (0)' and 'Novidades (0)'. Under 'ALERTAS DE NEGÓCIO', there is a table with the following data:

Alerta	Quantidade	Ações
APÓLICES CANCELADAS	0	[ícone]
APÓLICES A RENOVAR	0	[ícone]
INADIMPLÊNCIAS	20	[ícone]
EMISSÕES PENDENTES	0	[ícone]
PROPOSTAS RECUSADAS	0	[ícone]
SINISTROS	0	[ícone]
VISTORIAS PRÉVIAS PENDENTES	111	[ícone]

Below the alerts, there are four promotional cards: 'Privacidade de Dados', 'Allianz Capítulo Perfeito powered by Billabong 2016 está a chegar', 'Moments by Allianz', and 'Novo AllianzNet - Navegadores'.



Quais são os campos que posso buscar a vistoria na tela de Consulta de Vistoria?

É possível pesquisar através dos campos abaixo:

The screenshot shows the 'Consulta de Vistoria' search form. It features a search bar with a dropdown menu set to 'PESQUISA'. Below the search bar are two columns of input fields:

Proposta	<input type="text" value="0"/>	Item	<input type="text" value="0"/>
Chassi	<input type="text"/>	CPF/CNPJ	<input type="text"/>
Placa	<input type="text"/>	Voucher	<input type="text"/>

At the bottom right of the form are two buttons: 'Pesquisar' and 'Fechar'.

FAQ

Vistoria prévia Digital

**Se o corretor cadastrou o telefone errado do cliente e foi gerado a Vistoria Prévia Digital, o que fazer?**

O corretor ou o cliente deverá entrar em contato no 0800 941 3921 e solicitar o reenvio do link ou, o corretor ou filial poderá acessar o portal do corretor, através <https://sec-br.controlexpert.com/platform> (login: allianz / senha: allianz).

Após digitar a proposta no campo de busca, clicar no ícone “compartilhar” e selecionar a opção de “Enviar o link via e-mail” e/ou “Enviar link via sms”.

Outra opção para filial, é encaminhar um e-mail para focal.allianz.br@controlexpert.com solicitando a alteração.

**Qual é o prazo para envio do link da Vistoria Prévia Digital?**

É de 2 horas após a efetivação da proposta.

**Se após 2 horas para efetivação da proposta o cliente não receber o link da Vistoria Prévia Digital, o que fazer?**

O corretor ou o cliente deverá contatar o 0800 941 3921 para solicitar o reenvio do link ou o corretor ou filial poderá acessar o portal do corretor, através <https://sec-br.controlexpert.com/platform> (login: allianz / senha: allianz).

Após digitar a proposta no campo de busca, clicar no ícone “compartilhar” e selecionar a opção de “Enviar o link via e-mail” e/ou “Enviar link via sms”.

Outra opção para filial, é encaminhar um e-mail para focal.allianz.br@controlexpert.com solicitando a alteração.

**Qual é o prazo para o cliente encaminhar as fotos da Vistoria Prévia Digital?**

O prazo é de 48 horas a contar do recebimento do link e recomendamos que seja realizado neste prazo. Porém o link só expira e é devolvido para Allianz como frustrada no 10º dia (dias corridos), portanto, o cliente poderá realizar a vistoria durante todo este período*.

Importante. O prazo de cobertura provisória é de 72h.

**O cliente pode optar por realizar a Vistoria Prévia Digital?**

Não. A definição para este modelo de vistoria segue critérios internos da Allianz.

**É possível alterar da Vistoria Prévia Digital para a Presencial ou vice e versa?**

Não. A definição para este modelo de vistoria segue critérios internos da cia. Contudo, os casos de Vistoria Prévia Digital que o cliente é idoso e não tem quem lhe ajude na realização da Vistoria Prévia Digital, este deverá entrar em contato no **0800 941 3921** (Vistoriadora Digital) para auxílio.

FAQ

Vistoria prévia Digital



Se o cliente não tiver celular, ou se o seu celular não tiver câmera fotográfica, qual a alternativa para realização da Vistoria Prévia Digital?

O corretor deverá informar um número de celular indicado pelo cliente de uma pessoa de confiança ou o seu e-mail pessoal para o recebimento do link e para realização da vistoria.



O local onde o veículo está não tem internet, como proceder para realizar a Vistoria Prévia Digital?

O cliente poderá tirar as fotos obrigatórias* e salvar na galeria de imagens e um local com internet, acessar o link e transmitir as fotos.

- **Obrigatório:** Foto do CRLV (Certificado de Registro e Licenciamento do Veículo)
- **Obrigatório:** Frente e lateral direita
- **Obrigatório:** Frente e lateral esquerda
- **Obrigatório:** Traseira e lateral direita
- **Obrigatório:** Traseira e lateral esquerda



Caso o cliente tenha dúvidas ou dificuldades para realizar a Vistoria Prévia Digital, como proceder?

Ele poderá contatar o **0800 941 3921** (Vistoriadora Digital) ou aguardar o contato da vistoriadora no dia seguinte (dia útil), do envio do link para auxiliá-la na realização.



O prazo de 72 horas de cobertura provisória para realização de vistoria permanece?

Sim. O prazo continua no mesmo formato.



Quais informações o cliente/corretor tem acesso no 0800 941 3921 (Vistoriadora Digital)?

Através deste número é possível solicitar o reenvio do link, correção do telefone, esclarecer dúvidas relacionadas ao uso do aplicativo e/ou solicitar alteração para o voucher para pessoas idosas.



Para assuntos relacionados a emissão, recusa de apólice, erro na geração do voucher, entre outros, ligue para os seguintes canais:

- **Linha Direta Allianz**

De 2ª a 6ª feira, das 8h às 20h e sábado, das 8h às 14h

Capitais e Regiões metropolitanas: **4090-1110**

Demais Localidades: **0800 777 7243**

FAQ

Vistoria prévia Digital



Se o cliente não entrar em contato e não realizar a Vistoria Prévia Digital no prazo de 48h é alterado para voucher presencial?

Não. Caso não seja recepcionado as fotos a vistoria será retornada como frustrada e a proposta será recusada.

Importante! Os casos em que a Vistoriadora não conseguir contatar o cliente, após 2 tentativas em dias alternados a solicitação é devolvida como frustrada.

Neste caso, infelizmente não é possível re-gerar o voucher ou reenviar o link e a proposta será recusada.



Se o cliente não entrar em contato com a Vistoriadora Digital e não encaminhar as imagens é feito um contato solicitando o envio?

Sim. No dia seguinte (dia útil) é realizando um contato no telefone cadastrado para recebimento do link.



O gerente da filial, tem autonomia para dispensar a Vistoria Prévia Digital?

Sim.

Assistência 24 horas



Quais os serviços de Assistência 24horas são liberados para veículos com cobertura provisória?

Os serviços de Assistência são liberados apenas se houver uma proposta transmitida na Allianz. A liberação do atendimento será exclusivamente em caráter emergencial, ou seja, guincho até 100 km (raio), troca de pneu, recarga de bateria e chaveiro.



Caso o veículo siga para a base do prestador, será contabilizado como primeira remoção?

Sim, quando houver a impossibilidade de localização de oficina ou concessionária aberta será providenciada a guarda do veículo em um local indicado pelo segurado ou em um local a critério da Allianz Seguros até que seja possível realizar a remoção para uma oficina, sendo contabilizado neste caso como primeira utilização.



A Assistência 24horas atende no Mercosul e Chile?

Sim. Os serviços da Assistência 24horas possuem cobertura em território nacional e também nos países do MERCOSUL e Chile.



O que fazer para os casos, onde o segurado não tenha ficado satisfeito com o atendimento realizado pela Assistência 24horas?

Para estes casos, deve-se enviar um e-mail relatando a insatisfação do segurado para: qualidade.allianz24hs@mondial-assistance.com.br e qualimail@mondial-assistance.com.br.

FAQ

Assistência 24 horas



Onde encontro o formulário de reembolso da Assistência 24horas?

O formulário de reembolso, está disponível no site da www.allianz.com.br e na página do Produto Automóvel no Connect.



Quais são os novos serviços de Assistência 24horas disponíveis para contratação?

Os novos serviços de Assistência 24horas são:
Automóvel: Plano 1 (200 Km) e Plano 2 (Km livre);
Moto: Plano 1 (200 Km) e Plano 2 (Km livre);
Caminhão: Plano 1 (200 Km) e Plano 2 (1.000 Km).



O Segurado poderá contratar qual plano de Assistência 24horas?

Sim. O segurado poderá contratar o Plano 1 ou Plano 2.



É possível não contratar um dos planos de Assistência 24horas?

Não. Ao menos um dos planos deverá ser contratado, não havendo a possibilidade de não contratação.



Qual horário de atendimento das focais da Assistência 24horas?

As focais estão disponíveis para atendimento de segunda a sexta-feira das 08:00 as 18:00 por telefone (11) 4331-5075, e e-mail focalallianz@mondial-assistance.com.br.

Importante: antes ou após estes horários, aos finais de semana, feriados nacionais ou regionais, não haverá atendimento, sendo assim, os atendimentos deverão ser realizados via 0800 130 700.

Carro Reserva



No acionamento do serviço de Carro Reserva, o segurado/corretor pode escolher ou trocar a locadora?

Não. Conforme critérios da Allianz, o Carro Reserva é disponibilizado de forma automática.

FAQ

Carro Reserva



O que é caução e por que o segurado deve fornecer?

A caução serve de garantia à locadora contra danos e outros inconvenientes que possam ocorrer durante o período da locação do veículo (diárias extras, multas de trânsito, diferença de combustível), é feita por meio de bloqueio de um determinado valor diretamente no cartão de crédito ou pagamento de cheque, que obrigatoriamente deve estar em nome do condutor principal e com limite de crédito disponível.

Após a devolução e vistoria do veículo, a locadora realiza o desbloqueio do valor ou devolução da quantia paga.



O que fazer se o segurado se envolver em algum sinistro com o Carro Reserva disponibilizado pela companhia?

Deve-se acionar a locadora na qual existe o contrato de locação, para que ela inicie o processo de tratativa.

Conforme Condições Gerais de Serviços, o carro reserva disponibilizado possui seguro de acordo com o contrato da locadora e em caso de danos a terceiros causados pelo carro reserva, a Allianz Seguros arcará com eventuais prejuízos do terceiro. Sendo que, as coberturas de RCF-V (Danos Materiais e Corporais) serão as mesmas previstas nas condições contratadas na apólice Allianz.



O Carro Reserva será disponibilizado nos casos de atendimento a Assistência Vidros?

Não. O Carro Reserva Allianz não está disponível para sinistro referente à cobertura de vidros, faróis convencionais, faróis auxiliares/milha, lanternas convencionais, lanternas auxiliares, faróis de xênon/Led, lanternas de Led, retrovisores, polimento de pintura e acessórios;



Quais são as novas diárias de Carro Reserva para contratação?

As novas diárias de Carro Reserva para o produto Automóvel são:

- Plano 07 dias
- Plano 15 dias
- Plano 30 dias



Se o segurado contratar o Plano 07 dias ou o Plano 15 dias de Carro Reserva, terá direito ao carro reserva em caso de sinistro indenizável em outra seguradora?

Não. Este benefício é somente para contratação do Plano 30 dias.

FAQ

Assistência Vidros

**É permitida a contratação de Assistência para Vidros Blindados para veículos com mais de 03 anos de uso?**

Se informando no cálculo que o veículo é blindado, a assistência para vidros que constará na apólice será para Vidros Blindados.

**Se o veículo for blindado e isso não for informado no cálculo, em caso de danos aos vidros, o plano de assistência a vidros fará as reposições ou reparos com Vidros Blindados?**

Não. Se não for informado no cálculo que o veículo é blindado, em caso de acionamento da assistência vidros, serão fornecidos vidros convencionais.

**No acionamento da Assistência Vidros, é possível escolher ou alterar a loja indicada para a realização do serviço?**

Não. O local de troca será indicado pela Central de Vidros Allianz.

**É possível realizar a substituição, reparo de vidros, retrovisores, faróis Convencionais, faróis de Xênon/Led, faróis auxiliares/milha, lanternas convencionais, lanternas auxiliares e lanternas de Led, através de serviço particular, e posteriormente solicitar reembolso dos gastos?**

Não. Conforme as Condições Gerais de Serviços, "Não haverá reembolso caso o atendimento não seja feito sem o prévio contato com a Central de Vidros Allianz".

**É possível solicitar a troca do vidro com a logomarca da montadora?**

Não haverá obrigatoriedade da instalação de vidros, faróis convencionais, faróis de xênon/LED, faróis auxiliares/milha, lanternas convencionais, lanternas auxiliares, lanternas de Led, retrovisores, contendo o logotipo/serigrafia, desenho ou qualquer marca que remeta a montadora do veículo.

Serão instalados vidros habilitados pelas montadoras, não necessariamente da mesma marca que esteja instalada no veículo, porém sem a logomarca, que é de uso exclusivo da montadora.

FAQ

Assistência Vidros



Em quais documentos é possível verificar os valores das franquias de vidros?

Os valores das franquias de vidros, estão disponíveis nos PDF's de cotação, proposta e apólice.



Onde encontro o formulário de reembolso da Assistência Vidros?

O formulário de reembolso, está disponível no site da www.allianz.com.br e na página do Produto Automóvel no Connect.



O que fazer para os casos, onde o segurado não tenha ficado satisfeito com o atendimento realizado pela Assistência Vidros?

Para estes casos, deve-se enviar um e-mail relatando a insatisfação do segurado para: qualidade.allianz@autoglass.com.br.



Qual o plano de Assistência Vidros para o Automóvel e Caminhão que o segurado poderá escolher para a sua contratação?

Na Assistência Vidros não haverá opção de escolha, pois para todos os 06 pacotes de cobertura sempre constará o Plano 1 de Assistência Vidros.



É possível não contratar nenhum Plano de Assistência Vidros para Automóvel e Caminhão?

Não. O Plano 1 da Assistência Vidros constará em todos os 6 pacotes, não havendo a possibilidade de não contratação.



É possível não contratar nenhum Plano de Assistência Lanternas, faróis e retrovisores para o produto Moto?

Não. O Plano 1 de Assistência lanternas, faróis e retrovisores constará em todos os 5 pacotes, não havendo a possibilidade da não contratação.