

FAQ Auto Individual - Dúvidas frequentes

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. Este material é de uso exclusivo da área Comercial

- 1. É possível incluir uma cláusula beneficiária na apólice?**
Sim, a informação pode ser incluída na proposta inicial ou através de endosso.
- 2. 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.
- 3. 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.
- 4. Para aceitação de um veículo blindado, o segurado precisa necessariamente 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.
- 5. 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 Vidros Blindados.
- 6. 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.
- 7. 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.
- 8. No acionamento da Assistência a Vidros, é possível escolher/alterar a loja indicada para a realização do serviço?**
Não. O local de troca será indicado pela Central de Vidros Allianz.
- 9. É possível realizar a substituição/reparo de vidros/retrovisores/faróis e lanternas através de serviço particular, e posteriormente solicitar reembolso dos gastos?**

Não. Conforme o manual do segurado, “Não haverá reembolso caso o atendimento não seja feito sem o prévio contato com a Central de Vidros Allianz”.

10. Qual o procedimento para a solicitação de reembolso nos casos em que a Central de Vidros Allianz liberar o reparo/substituição dos vidros de forma particular?

Será necessário o envio termo de reembolso, cópia da nota fiscal eletrônica e cópia do documento do veículo para a Central de Vidros Allianz pelos correios, para que o reembolso seja efetuado.

Importante: Será obrigatória a apresentação da peça avariada ou vestígio da peça avariada para a constatação.

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

Não. Os vidros utilizados são aprovados pelas montadoras, porém, não necessariamente da mesma marca instalada no veículo. O uso de peças com logomarca é restrito e exclusivo de cada montadora.

12. Ao entrar em contato com Central de Vidros Allianz, quais os dados necessários para realizar a abertura de um atendimento?

Placa;

Chassi;

Modelo veículo;

Data do dano;

Nome do segurado e CPF;

Relato do dano.

Solicitações de tratativas sem dados do veículo/segurado.

13. O que a cobertura de Polimento de Pintura garante?

Esta cobertura garante o polimento da pintura de peças do veículo (capô, portas, para-lamas, porta-malas, teto e laterais), desde que estas tenham pintura metálica e que tenham sofrido risco no verniz ou pintura.

14. Como acionar o serviço de Polimento de Pintura?

Basta entrar em contato com a prestadora de vidros, através do telefone que consta na carteirinha.

No acionamento (1 por vigência), será cobrada a franquia de R\$ 50,00 para a peça, e se o segurado quiser incluir outras peças no mesmo acionamento, será cobrada franquia de R\$ 10,00 por cada peça adicional.

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

Não. Conforme critérios da Allianz, o carro reserva é disponibilizado pela locadora mais próxima ao segurado e que tiver veículo disponível.

16. 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) e é feita por meio de **bloqueio de um determinado valor diretamente no cartão de crédito**, que tem que estar no nome do condutor principal e com limite de crédito disponível.

Após a devolução e vistoria do veículo, a locadora realiza o desbloqueio do valor e o estorno da cobrança no cartão de crédito;

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

Na impossibilidade de localização de oficina/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.

18. Na Allianz existe restituição de coberturas não utilizadas no sinistro em caso de uma Perda Total?

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

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

Não é possível trocar a categoria do veículo por endosso, pois tratam-se 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.

20. A Allianz possui aceitação para triciclo?

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

21. 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.

22. 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.

23. A Allianz possui aceitação para caminhão basculante? 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.

24. 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/molas alteradas por este motivo, lembrando que, não será possível realizar a contratação de verba específica para a cobertura das mesmas.

- 25. É possível aproveitar bônus de apólices estrangeiras na Allianz?**
Não, pois não temos como validar a bonificação de uma apólice estrangeira eletronicamente.
- 26. A Allianz concede confirmação de bônus ao segurado se ele precisar fazer um seguro no exterior?**
Sim, desde que a apólice esteja cancelada ou vencida, 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.
- 27. O laudo de inspeção veicular possui validade?**
Não, porém ele precisa ter sido realizado após o evento que originou esta exigência na Allianz.
- 28. 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 são de responsabilidade integral do proponente/segurado.
- 29. 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, a qual, dependendo do parecer do laudo, pode ter parecer recusável.
- 30. 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.
- 31. 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.
- 32. Se ocorrer 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.
- 33. Existe realização de vistoria previa avulsa para a exclusão de avarias pré-existentes caso o segurado realize o reparo do veículo?**
Não, nessa situação os comprovantes dos reparos realizados devem ser guardados e apresentados à Cia em caso de sinistro.
- 34. Como funciona a indenização integral de um veículo adquirido com isenção de impostos para portadores de necessidades especiais?**

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

35. Em uma renovação de apólice Auto Individual que possui o pacote renovação e com assistência renovação, será possível manter este mesmo pacote?

Não, pois o pacote renovação e a assistência renovação deixaram de ser comercializados. Para essas renovações será feita uma sugestão de contratação de um pacote que mais se assemelhe às condições que o segurado tinha anteriormente.

36. 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? Exemplo: Jeep Renegade FWD.

Não existe aceitação, pois não há meios de precificar o risco, uma vez que, não há IS FIPE para o modelo. Portanto, o corretor **não** pode realizar a cotação selecionando um modelo semelhante.

37. 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.

38. 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.

39. 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. Na Allianz não existe retificação e/ou alteração na forma de pagamento.

40. 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.

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

Se a apólice foi emitida com a opção de pagamento débito em conta, a devolução ocorrerá na mesma conta informada na emissão. Se a apólice foi 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.

42. 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.

43. 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.

44. 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.

45. 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.

46. 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.

47. É permitido o Cancelamento de 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.

48. 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.

49. 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;
- Substituições por veículos com KIT Gás e/ou Inclusão de KIT Gás no veículo segurado;
- 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.)

50. 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.

51. Como proceder com os casos em que o sistema apresenta erro?

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)

52. 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.

53. 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.

54. 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 30%.

55. No Allianz Auto, Allianz Moto e Allianz Caminhão é possível contratar “franquia normal” ou “franquia reduzida”?

Agora comercializamos a franquias Casco para todos os produtos não sendo possível a escolha entre as antigas terminologias (normal ou reduzida).

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

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

57. No Allianz Auto Individual, é possível contratar cobertura para Despesas Extraordinárias para veículos das marcas Audi, BMW e Mini?

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

58. No Allianz Moto Individual, é possível contratar cobertura para Despesas Extraordinárias para motocicletas?

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

59. Qual é a base para o cálculo de uma renovação interna?

A base de cálculo de uma renovação interna é o prêmio anualizado da apólice anterior, inclusive, dos endossos realizados na mesma. Portanto, se for realizado um cálculo de renovação e, em seguida, o corretor endossar a apólice anterior, o prêmio desta renovação será modificado automaticamente, uma vez que, o sistema de cálculo irá considerar este novo endosso (anualizado) que foi emitido na apólice anterior como base para a renovação.

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

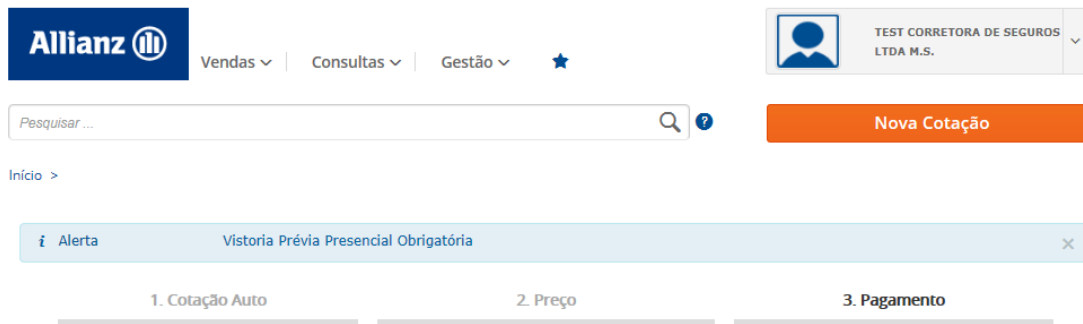
É possível verificar o pacote pré-calculado na visualização do PDF do pré-cálculo, constante no relatório de renovação.

Vistoria Prévia

1. Na cotação é informado se haverá dispensa ou obrigatoriedade de vistoria prévia?

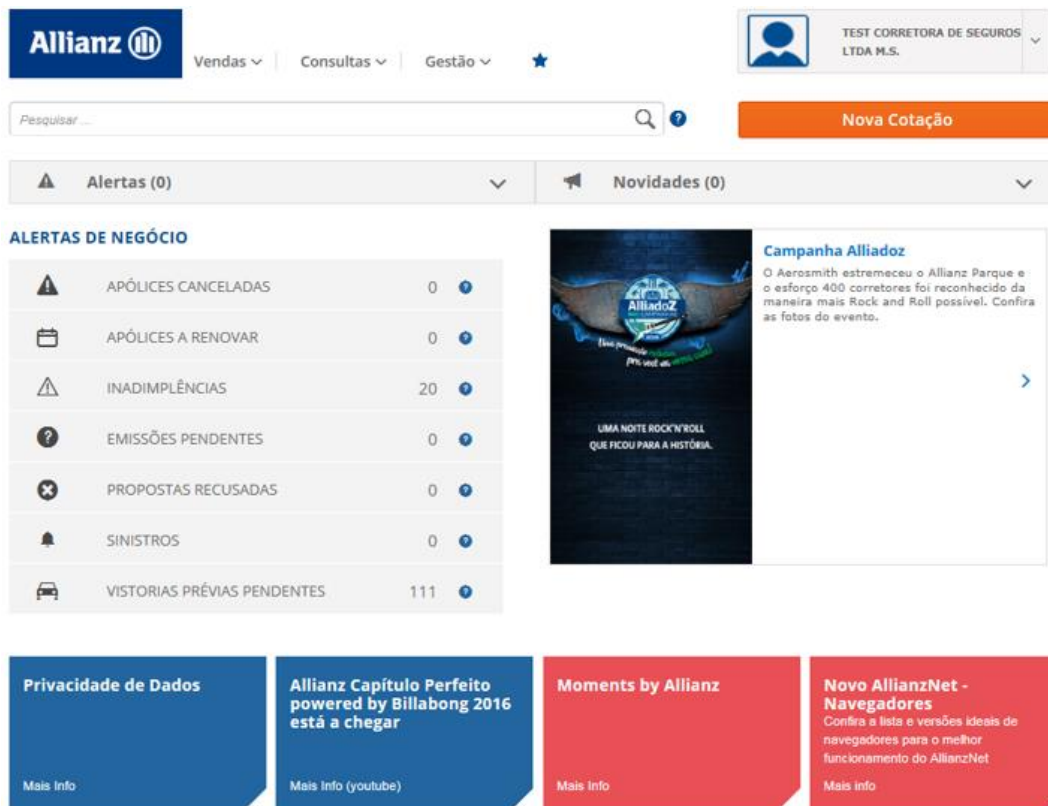
Não. Se houver necessidade de realização, a obrigatoriedade de vistoria será apresentada em tela, antes da efetivação da proposta.

2. **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.

3. **Como o corretor pode acompanhar os status da Vistoria.**
 O corretor pode acompanhar as Vistorias Prévias Pendentes pela tela de Alerta de negócios.



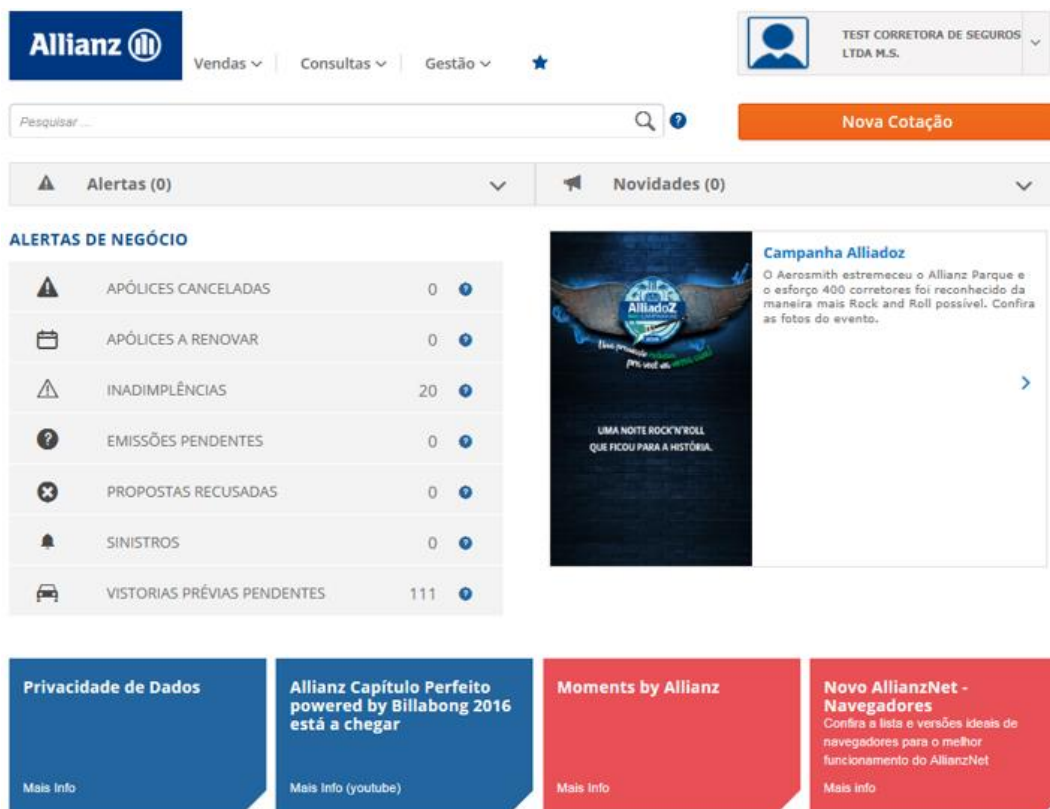
ALERTAS DE NEGÓCIO		
	APÓLICES CANCELADAS	0
	APÓLICES A RENOVAR	0
	INADIMPLÊNCIAS	20
	EMISSÕES PENDENTES	0
	PROPOSTAS RECUSADAS	0
	SINISTROS	0
	VISTORIAS PRÉVIAS PENDENTES	111

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:




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

Sim, consultando as Vistorias Pendentes.



5. 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 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.

**6. Qual é o prazo para envio do link da Vistoria Prévia Digital?
É de 2 horas após a efetivação da proposta.**

7. 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.

8. 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.

9. O cliente pode optar por realizar a Vistoria Prévia Digital?

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

10. 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 39 21** (Vistoriadora Digital) para auxílio.

11. 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.

12. O local onde o veículo está não tem internet, como proceder para realizara 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

13. 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.

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

Sim, o prazo continua no mesmo formato.

15. 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

16. 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.

17. 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.

INFORMAÇÕES EXCLUSIVAS PARA A ÁREA COMERCIAL

1. Quais serviços de assistência são liberados em veículos com cobertura provisória?

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

2. Em quais casos a Allianz apresentará Restrição Técnica para o segurado e /ou condutor?

Os critérios de aceitação não podem ser detalhados, portanto caso seja apresentado restrição técnica a cotação deve ser recusada e esses casos não serão reanalisados.

3. Por que, no relatório de renovações, algumas apólices aparecem com status NR?

Porque são apólices sem aceitação para a renovação, as possibilidades são:

- Excesso de Sinistro;
- Kit Gás;
- PEP – Pessoa Exposta Politicamente;
- Veículo sem Aceitação.

Este é um processo automatizado, sendo assim, não há análises sobre os questionamentos de apólices que estão recusadas como NR no processo de renovação.

4. Por que, no relatório de renovações, o Pré-Cálculo não fica disponível (Via Fluxo Rápido) para algumas apólices?

O fluxo rápido não estará disponível pelas seguintes condições:

- Renovações que tenham algum problema no cadastro do cliente.
- Renovações onde a comissão anterior estava acima de 30%.
- Renovações com veículos que eram OKM e estavam sem placa informada.
- Se o corretor acessar a renovação pelo fluxo completo e gerar uma cotação, o pré-cálculo não será mais apresentado.

Importante: Em todas essas situações acima, as renovações deverão seguir pelo fluxo completo.

5. Quando é possível solicitar o Cancelamento e Reemissão de uma apólice?

É possível apenas para acertar da forma de pagamento, desde que, esse pedido esteja **dentro do prazo de 10 dias após início de vigência**. Para isso, deve-se encaminhar um pedido via Ficha de Gestão (Nota 107) solicitando o cancelamento e reemissão para o acerto, sem necessidade de autorização do Produto Auto.

6. Como conferir o valor a restituir de um cancelamento de Apólice por Desistência?

A filial poderá conferir o valor da restituição através da planilha que está disponível na Intranet no caminho: *Intranet / Produtos / Allianz Auto / Planilha para conferencia de cancelamento*.

Os pedidos recebidos via *GO!* com essas solicitações serão finalizados sem retorno.

7. Quando solicitar análise para reentrada de proposta?

Apenas será analisada a solicitação de reentrada de uma proposta se a recusa foi oriunda de erro sistêmico e, desde que, seja encaminhada a comprovação deste erro. Para análise do pedido, a filial deverá abrir um *Go! – Automóvel* através da Nota 169.

8. Em quais situações são permitidas as Reativações de Apólices Canceladas por Falta de Pagamento?

O processo de Reativação de apólice do Allianz Auto apenas será aplicado para os casos identificados como erros sistêmicos. Estes pedidos poderão ser enviados diretamente à equipe *“Gestão Operacional – Cobrança e Comissões”* e deverão conter o *“DEACORDO - Exceção por Condições Comerciais”* do respectivo Diretor Comercial Regional, além disso, os pedidos precisarão estar, obrigatoriamente, dentro das regras abaixo estipuladas:

- Renovação Externa sem Sinistro, com classe de bônus de 04 até 10 e cancelada por falta de pagamento da segunda parcela em diante (a primeira parcela deve estar paga);
ou

- Renovação Interna sem Sinistro, com qualquer classe de bônus e cancelada por falta de pagamento da segunda parcela em diante (a primeira parcela deve estar paga). Qualquer outro motivo de responsabilidade do segurado (esquecimento de pagamento, motivos de viagem, confusão ou inversão no pagamento dos boletos) *não* serão aceitos como erro sistêmico e, para serem solicitados, deverão também possuir o “*DEACORDO - Exceção por Condições Comerciais*” do Diretor Comercial Regional e, estes pedidos, também precisarão estar dentro das regras já mencionadas, porém, nessa condição, cada Diretoria poderá pedir apenas uma única reativação por exceção em cada mês (12 pedidos ao ano).

Importante: Qualquer situação que esteja fora das regras acima (ex.: Seguros Novos, Renovações Externas e Internas com Sinistro, etc.), não será reativada e não haverá reanálise pelo Produto Automóvel.

9. Nas apólices emitidas com a forma de pagamento “Boleto”, se o segurado perder o prazo de pagamento de um dos boletos, é possível gerar um novo boleto com vencimento atualizado?

Sim, após o vencimento do boleto, as Filiais e Contact Center podem gerar boletos com juros e com vencimento atualizado até a data limite de cobertura da apólice.

Cabe ressaltar que, já existe um processo automático onde 5 dias após o vencimento da parcela é gerada uma carta de inadimplência com boleto para que o segurado possa regularizar o pagamento.

10. Em quais situações a filial deve abrir Go! e em qual nota?

- 168 - Dúvidas de aceitação
- 169 - Cancelamento e Reentrada
- 170 - Enquadramento de veículos
- 190 - Recusa indevida
- 191 - Renovação Interna / Conferência de prêmio
- 172 - Recusa indevida de VP
- 173 - Atraso na transmissão da VP
- 178 - Demais solicitações de VP
- 560 – Vistoria Prévia Digital

11. 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 Allianz Brasil web interface for 'Consulta de Vistoria'. At the top left is the Allianz logo and 'Brasil'. To the right are the page titles 'Consulta de Vistoria' and 'Consulta de Postos'. Below this is a search section titled 'PESQUISA'. It contains two columns of input fields: the first column has 'Proposta' (with '0'), 'Chassi', and 'Placa'; the second column has 'Item' (with '0'), 'CPF/CNPJ', and 'Voucher'. At the bottom right of the search area are two buttons: 'Pesquisar' and 'Fechar'.

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

Sim.