

Serviço de Reclamações

Informação geral relativa à gestão de reclamações

O Serviço de Reclamações da Allianz tem como função atender e responder as queixas e reclamações apresentadas pelos nossos Clientes.

Pode apresentar a sua reclamação via:

[Livro de Reclamações Digital](#)

Ou consulte abaixo outras formas de apresentar a sua reclamação:

Apresentação de reclamações à Allianz

Requisitos Mínimos da Apresentação das Reclamações

- Apresentação por escrito ou por qualquer meio do qual fique registo escrito ou gravado (carta, mail e fax);
- Nome completo do reclamante e, caso aplicável, da pessoa que o represente;
- Referência à qualidade do reclamante, designadamente de tomador de seguro, segurado, beneficiário ou terceiro lesado ou de pessoa que o represente;
- Dados de contacto do reclamante e, se aplicável, da pessoa que o represente;
- Número de documento de identificação (NIF);
- Descrição dos factos que motivaram a reclamação, com identificação dos intervenientes e da data em que os factos ocorreram, exceto se for manifestamente impossível;
- Data e local da reclamação.

Ponto de Receção e Resposta da Reclamação

- Por carta para a morada: Allianz Portugal - Área de Gestão de Reclamações
Rua Andrade Corvo, 32 - 1069-014, Lisboa
- Por Telefone: (+351) 213 108 312
- Por Fax: (+351) 213 165 570
- Por email: info@allianz.pt
-

Prazos de Resposta

Para garantir uma gestão uniforme e eficiente, a reclamação, da qual se acusará receção nos 10 dias subsequentes, terá uma resposta escrita no prazo máximo de 10 dias contados a partir da data de acusação de receção da mesma.

Situações em que não será registada a reclamação:

A Allianz Portugal reserva-se o direito de não registar a reclamação, informando o reclamante de forma fundamentada, sempre que:

- Sejam omitidos dados essenciais que inviabilizem a respetiva gestão e que não tenham sido devidamente corrigidos;
- Se pretenda apresentar uma reclamação relativa a matéria que seja da competência de órgãos arbitrais ou judiciais ou quando a matéria objeto da reclamação já tenha sido resolvida por aquelas instâncias;
- Estas reiterem reclamações que sejam apresentadas pelo mesmo reclamante em relação à mesma matéria e que já tenham sido objeto de resposta pela entidade a quem são dirigidas;
- A reclamação não tiver sido apresentada de boa fé ou o respetivo conteúdo for qualificado como vexatório.

Apresentação de reclamações ao Provedor

Nos termos da legislação em vigor, só poderão ser dirigidas ao Provedor do Cliente as reclamações que já tenham sido objeto de apreciação pelo serviço de reclamações da Seguradora.

Consideram-se elegíveis para apresentação ao Provedor do Cliente as reclamações previamente apresentadas à Allianz Portugal, às quais não tenha sido dada resposta no prazo máximo de 20 dias (o prazo a considerar é de 30 dias nos casos que revistam especial complexidade), ou que tendo-o sido, o reclamante discorde do sentido da mesma.

Requisitos Mínimos da Apresentação das Reclamações

- Apresentação por escrito ou por qualquer meio do qual fique registo escrito ou gravado (carta, mail e fax);
- Nome completo do reclamante e, caso aplicável, da pessoa que o represente;
- Referência à qualidade do reclamante, designadamente de tomador de seguro, segurado, beneficiário ou terceiro lesado ou de pessoa que o represente;
- Dados de contacto do reclamante e, se aplicável, da pessoa que o represente;
- Número de documento de identificação (NIF);
- Descrição dos factos que motivaram a reclamação, com identificação dos intervenientes e da data em que os factos ocorreram, exceto se for manifestamente impossível;
- Data e local da reclamação.

Ponto de Receção e Resposta da Reclamação

- Provedor: Dr. José Carlos Sereno
- Por carta para a Morada: Allianz Portugal - Área de Gestão de Reclamações
Rua Andrade Corvo, 19, 1º - 1069-014, Lisboa
- Por Telefone: (+351) 213 133 318
- Por Fax: (+351) 213 153 240
- Por email: provedordocliente@allianz.pt

Prazos de Resposta

O prazo máximo fixado para resposta à reclamação é de 30 dias. Em casos que revistam especial complexidade o prazo é alargado para 45 dias.

Situações em que não será registada a reclamação:

O Provedor do Cliente, reserva-se o direito de não registar a reclamação, informando o reclamante de forma fundamentada, sempre que:

- Sejam omitidos dados essenciais que inviabilizem a respetiva gestão e que não tenham sido devidamente corrigidos;
- Se pretenda apresentar uma reclamação relativa a matéria que seja da competência de órgãos arbitrais ou judiciais ou quando a matéria objeto da reclamação já tenha sido resolvida por aquelas instâncias;
- Estas reiterem reclamações que sejam apresentadas pelo mesmo reclamante em relação à mesma matéria e que já tenham sido objeto de resposta pela entidade a quem são dirigidas;
- A reclamação não tiver sido apresentada de boa fé ou o respetivo conteúdo for qualificado como vexatório.

Apresentação de reclamações à Autoridade de Supervisão

Pode ainda dirigir as suas reclamações à Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões.

- Por carta para a Morada: Avenida da República, 76 - 1600-205, Lisboa

Serviço de Provedoria do Cliente

- [Regulamento de Funcionamento - Provedor do Cliente](#) 53 KB
- [Relatório de Serviço de Provedoria do Cliente 2019](#) 592 KB
- [Relatório de Serviço de Provedoria do Cliente 2018](#) 321 KB
- [Relatório de Serviço de Provedoria do Cliente 2017](#) 470 KB
- [Relatório de Serviço de Provedoria do Cliente 2016](#) 358 KB
- [Relatório de Serviço de Provedoria do Cliente 2015](#) 392 KB
- [Relatório de Serviço de Provedoria do Cliente 2014](#) 208 KB
- [Relatório de Serviço de Provedoria do Cliente 2013](#) 1 MB
- [Relatório de Serviço de Provedoria do Cliente 2012](#) 25 KB
- [Relatório de Serviço de Provedoria do Cliente 2011](#) 45 KB
- [Relatório de Serviço de Provedoria do Cliente 2010](#) 33 KB