



Politica de reclamații Allianz-Țiriac Asigurări

Echipa Allianz-Țiriac se preocupă permanent de calitatea serviciilor și produselor pe care le oferă clienților săi. Comunicarea părerii dumneavoastră este foarte importantă pentru noi deoarece ne oferă prilejul de a identifica potențiale probleme și de a lua măsuri pentru îmbunătățirea relației cu dumneavoastră.

Allianz  **Țiriac** 

Apreciem timpul și efortul depus de dumneavoastră pentru a ne comunica orice sugestie sau motiv de insatisfacție legat de relația cu Allianz-Țiriac Asigurări.

Ne puteți contacta prin una dintre modalitățile de mai jos:

Online: puteți completa formularul online pe www.allianztiriac.ro
E-mail: reclamatii@allianztiriac.ro
Fax: 021.208 22 11
Poștă: Allianz-Țiriac Asigurări S.A., Str. Căderea Bastiliei 80-84, Sector 1, București
Infoline: 021.20 19 100, de luni până vineri de la 8:00 la 20:00,
0801 0801 08, număr cu tarif redus, apelabil din rețeaua Romtelecom

Vă rugăm să ne transmiteți datele dumneavoastră de contact și modalitatea de comunicare preferată astfel încât să vă putem transmite răspunsul nostru cât mai curând posibil.

Dacă sunteți client Allianz-Țiriac Asigurări vă puteți adresa și intermediarului dumneavoastră sau celei mai apropiate sucursale.

Cum vom gestiona mesajul dumneavoastră

Vă asigurăm că vom avea în vedere fiecare sugestie sau reclamație făcută de dumneavoastră și vom depune toate eforturile pentru soluționarea corectă și eficientă a aspectelor pe care ni le-ați semnalat. În acest sens:

- vă ascultăm și vă respectăm punctul de vedere;
- vă confirmăm recepționarea mesajului dumneavoastră telefonic sau pe email în maxim 2 zile lucrătoare de la înregistrarea acestuia;
- vă vom transmite numele, poziția și datele de contact ale persoanei care se va ocupa de rezolvarea solicitării dumneavoastră;
- vom face toate eforturile pentru a răspunde solicitării dumneavoastră în maxim 5 zile lucrătoare;
- în cazul în care soluționarea reclamației dumneavoastră necesită mai multe investigații și nu o putem onora în termenul de 5 zile lucrătoare, aceasta va fi semnalată managerului de departament responsabil pentru analiză și soluționare;
- în cazul reclamațiilor de o complexitate deosebită și care implică un termen de rezolvare extins, la fiecare 10 zile lucrătoare vă vom informa asupra stadiului în care se află reclamația dumneavoastră;
- în răspunsul final vă vom comunica în mod clar atât decizia adoptată cât și motivele care au stat la baza acesteia.

Vă suntem recunoscători pentru toate sugestiile transmise pentru că acestea stau la baza unei relații de calitate cu dumneavoastră, CLIENTUL nostru! Vă asigurăm că vom trata toate problemele expuse de dumneavoastră într-un mod corect, transparent și în concordanță cu standardele Allianz-Țiriac pentru a vă putea oferi o soluție satisfăcătoare.

În cazul în care nu sunteți pe deplin mulțumit(ă) de răspunsul nostru, vă puteți adresa Comisiei de Supraveghere a Asigurărilor:

Adresa: Str. Amiral Constantin Bălescu nr. 18, Sector 1, București 011954
Tel: 021.316 78 80/81, 021.316 85 87 (interior 141)
Fax: 021.316 78 64
E-mail: office@csa-isc.ro