

POLITICA DE RECLAMAȚII



Fiecare reclamație reprezintă o oportunitate oferită de a identifica aspectele ce necesită o abordare diferită sau o îmbunătățire astfel încât experiența relației cu Allianz-Tiriac să fie de cea mai bună calitate. Îți mulțumim, de aceea, că ne oferi șansa de a face lucrurile mai bine. În egală măsură, apreciem efortul tău de a ne comunica orice sugestie de îmbunătățire a experienței tale în orice punct de interacțiune cu Allianz-Tiriac.

CUM VOM GESTIONA MESAJUL TĂU

- 1** Vom prelua mesajul transmis în cel mai scurt timp.
- 2** La recepționarea mesajului prin e-mail, vei primi o confirmare automată de primire.
- 3** Vom face toate eforturile pentru a răspunde în maximum 5 zile lucrătoare.
- 4** În cazul în care soluționarea reclamației tale necesită mai multe investigații și nu o putem onora în termenul de 5 zile lucrătoare, te vom informa privind escaladarea solicitării transmise.
- 5** În cazul reclamațiilor complexe, care implică un termen de rezolvare extins, la fiecare 10 zile lucrătoare te vom informa asupra stadiului în care se află reclamația ta.

NE PUTETI CONTACTA PRIN:

E-mail: reclamatii@allianztiriac.ro

Fax: 021.208 22 11

Posta: Allianz-Tiriac Asigurari S.A., Str. Caderea Bastiliei 80-84, Sector 1, Bucuresti, cod postal 010616

Infoline: 021.20 19 100, de luni pana vineri de la 8:00 la 20:00

Te rugăm sa ne transmiți datele tale de contact și modalitatea de comunicare preferată astfel încât să îți putem transmite răspunsul nostru în cel mai scurt timp.

În cazul în care nu ești mulțumit(ă) de răspunsul nostru, te poți adresa Autorității de Supraveghere Financiară

Adresa: Splaiul Independenței nr. 15, sector 5, cod poștal 050092, București Tel: 021.316 78 80/81, 021.316 85 87 (interior 141)