

Gestione della segnalazione di Insoddisfazione



In Allianz Trade, ci impegniamo a fornire un eccellente servizio clienti a tutti i nostri assicurati. Tuttavia, non sempre potremmo riuscire tempestivamente a dare il miglior risultato atteso. Dedicare del tempo ad esprimere la tua opinione ci aiuta non solo a risolvere il tuo problema nel minor tempo possibile, ma anche a rivedere i nostri processi e comunicazioni in tale ambito. Ti ringraziamo pertanto di aver dedicato del tempo.

Come inviare una segnalazione di insoddisfazione

Se non sei pienamente soddisfatto di un aspetto del nostro servizio, esprimi la Tua opinione.

Con una semplice telefonata o tramite il modulo di segnalazione sotto, indicando il tuo numero di polizza, la tua segnalazione sarà risolta con professionalità.



[Accedi al Modulo online di segnalazione qui](#)

Cosa riceverai a seguito della segnalazione

1. Conferma dell'avvenuta ricezione

Una volta ricevuta la tua segnalazione, faremo del nostro meglio per rispondere il prima possibile. Se non fossimo in grado di rispondere entro un giorno lavorativo, riceverai in ogni caso un'e-mail di presa in carico della segnalazione stessa con le informazioni di contatto locale di cui potresti aver bisogno.

2. Aggiornamenti su status e notifica di risoluzione

Alcune richieste potrebbero richiedere di coordinare più interlocutori per rispondere pienamente alle tue esigenze.

Questo potrebbe comportare alcuni giorni per fornire una corretta gestione. Puoi metterti in contatto con noi in qualunque momento lo ritieni opportuno utilizzando i riferimenti nella mail di presa in carico.

3. Risposta

Risponderemo alla tua richiesta utilizzando prevalentemente lo stesso canale che hai usato per metterti in contatto con noi.

4. Breve sondaggio

A garanzia della qualità del processo e per verificare che la tua richiesta sia stata gestita completamente in modo soddisfacente, ti inviteremo a partecipare ad un breve sondaggio per fornirci un feedback sul livello di servizio ricevuto. Potresti anche essere contattato da uno dei responsabili delle funzioni interessate.