

Beschwerde- Prozess



Bei Allianz Trade sind wir stets bestrebt all unseren Kunden einen hervorragenden Kundenservice zu bieten. Gelegentlich kann es leider jedoch vorkommen, dass wir trotz unserer Bemühungen nicht immer Ihre Erwartungen erfüllen. Bitte nehmen Sie sich die Zeit, uns den Grund der Unzufriedenheit mitzuteilen. Dies hilft nicht nur Ihr Anliegen schnellstmöglich zu verstehen, sondern auch unsere Prozesse und Kommunikation zu überprüfen und zu verbessern. Wir danken Ihnen daher, dass Sie sich die Zeit genommen haben, Ihr Anliegen mit uns zu teilen.

Wie Sie Ihr Anliegen einreichen können

Sollten Sie mit unserem Service in irgendeinem Punkt unzufrieden sein, lassen Sie uns dies bitte wissen und helfen Sie uns dabei unsere Leistungen zu verbessern. Sie können sich über die lokale Website mit uns in Verbindung setzen, wo Sie die zuständigen Ansprechpartner vor Ort finden. Sie können auch das Online-Formular der Gruppe verwenden, das an die zuständigen lokalen Ansprechpartner weitergeleitet wird.



[Online-Beschwerdeformular](#)

Was Sie von uns erwarten können

1. Empfangsbestätigung

Sobald Ihr Anliegen bei uns eingegangen ist, bemühen wir uns dieses schnellstmöglich für Sie zu lösen. Sollten wir hierfür länger als einen Werktag brauchen, erhalten Sie eine Bestätigungs-E-Mail. In dieser finden Sie alle relevanten Kontaktinformationen, die Sie für weitere Fragen und Anmerkungen benötigen.

2. Aktueller Status und Lösungsprozess

Der vollständige Lösungsweg einiger Themen macht möglicherweise eine bereichsübergreifende Abstimmung erforderlich. Eine sorgfältige Bearbeitung kann daher einige Tage in Anspruch nehmen. Bitte zögern Sie nicht, sich bei weiterem Bedarf, mit uns in Verbindung zu setzen. Verwenden Sie hierfür bitte die Kontaktinformationen, die wir Ihnen in Ihrer Bestätigungs-E-Mail zur Verfügung gestellt haben.

3. Rückmeldung

Die Beantwortung kann über verschiedene Kommunikationswege erfolgen. Wir kontaktieren Sie jedoch in der Regel über den Kanal, über den Sie an uns herangetreten sind.

4. Sicherstellung Ihrer Zufriedenheit

Zur Qualitätssicherung und um sicher zu gehen, dass Ihr Anliegen vollständig und zu Ihrer Zufriedenheit gelöst wurde, werden wir Sie um Ihre Teilnahme an einer kurzen Befragung per E-Mail bitten. In dieser haben Sie die Möglichkeit Ihr Feedback zu unserem Service während des Beschwerde-Prozesses zu geben. Mit Ihrer Zustimmung werden Sie darüber hinaus einen Anruf von einem unserer Ansprechpartner erhalten.