

[Ürünler](#)[Anlaşılabilir Kurumlar](#)[Hasar İşlemleri](#)[İletişim](#)[Seninle Güzel Blog](#)[Teklif Al](#)

Şikayet Yönetimi Politikası

Allianz, müşteri şikayetlerini sorunların tespiti için çok değerli olduğu bilinciyle fırsat olarak benimser, gerekli geliştirici ve düzenleyici aksiyonları alarak en kısa sürede yanıtlar. Şikayetleri, başta mevzuata uygunluk olmak üzere, müşteri odaklılık ve gizlilik prensiplerine uygun çözüm yolları arayarak değerlendirir, bu süreci şirket kaynaklarını etkin kullanarak adil ve şeffaf bir şekilde yönetir.

Nasıl İletilebilirsiniz?

Sözleşmeniz veya poliçeniz ile ilgili talep ve şikayetlerinizi, Çağrı Merkezimizi arayarak, mektup, faks, e-posta yoluyla veya internet sitemizdeki "[İletişim Formu](#)" üzerinden iletebilirsiniz. Çağrı Merkezimiz 8.00-18.00 saatleri arasında müşterilerimize hizmet vermektedir. Genel Müdürlük, tüm bölge müdürlüklerimiz ve şubelerimizin adres, telefon ve e-posta bilgileri, sözleşmeler ve kılavuzlarımızda yer almaktadır. Adres ve telefonlarımız [burada](#) belirtilmiştir. E-posta adreslerimiz [burada](#) belirtilmiştir.

Nasıl Çözülür?

İletilen tüm talep ve şikayetler, türlerine göre belirlenen kodlar yardımıyla manyetik ortama kaydedilmektedir. İlgili talep ve şikayet, bu konuda görev tanımlanmış personelimize, en kısa sürede konu ile ilgili çözüm oluşturmak üzere iletilmektedir. Tüm talep ve şikayetler şeffaflık, erişilebilirlik, cevap verebilirlik, objektiflik, erişebilirliği sağlayan düşük maliyet, adillik, gizlilik, müşteri odaklılık, hesap verebilirlik ve sürekli iyileştirme çerçevesinde değerlendirilmekte, çözüme kavuşturulmaktadır. Şikayetlerin ve taleplerin geliş zamanları ve çözülme süreleri takip edilmekte ve kayıtları tutulmaktadır. Ayrıca, Çağrı Merkezimizle yapılan tüm görüşmeler kayıt altına alınmaktadır.

Üstelik artık sosyal medya kanallarımız üzerinden de bize ulaşabilirsiniz!

<https://twitter.com/AllianzDestek>

<https://facebook.com/AllianzTurkiye>

Hakkımızda

Türkiye'de Allianz

Kurumsal Yapı

Bilgilendirme ve Raporlar

Bilgi Toplumu Hizmetleri

Sigortacılık Etik İlkeleri

Faaliyetlerimiz

Kampanyalar

Sürdürülebilirlik

Girişimcilik ve İnovasyon

Risk Mühendisliği

Bizden Haberler

Müzik

Bize Katılın

Allianz'da Kariyer

Acente/Aracı Başvurusu

Sağlık Kurumu Başvurusu

Anlaşmalı Servis Başvurusu

Allianz'da Tedarikçi Olmak

Faydalı Bilgiler ve Linkler

Mevzuat

Çerez Politikası

Sigorta Yanlış Uygulama
Bilgilendirmesi

Kişisel Verilerin Korunması
Hakkında Bilgilendirme