

Postup pro stížnosti



V Allianz Trade se snažíme poskytovat všem našim zákazníkům prvotřídní služby. V některých situacích se však může stát, že nemusíme naplnit hned vaše očekávání. Pokud si najdete čas a dáte nám o tom vědět, pomůže to vyřešit váš problém rychle a k vaší spokojenosti. Zároveň nám to umožní přehodnotit naše procesy a komunikaci, abychom dořešili i příčiny vaší stížnosti. Děkujeme vám za váš čas a upozornění na problém.

Jak podat vaši stížnost?

Pokud jste nespokojen s některou z našich služeb, vaše připomínka nám může pomoci stále se zlepšovat. Můžete se s námi zkontaktovat přes lokální webovou stránku, kde naleznete relevantní kontakty. Nebo můžete využít online formulář, který bude následně postoupen naší lokální pobočce.



[Přístup na online formulář](#)

ONLINE

Co můžete očekávat po odeslání stížnosti?

1. Potvrzení o přijetí vaší stížnosti

Po obdržení vaší stížnosti se budeme snažit odpovědět co nejdříve. Pokud nebudeme schopni reagovat během jednoho pracovního dne, obdržíte od nás potvrzovací email. V emailu uvedeme kontaktní informace, kam se můžete obracet s případnými dalšími dotazy k vaší stížnosti.

2. Aktualizace stavu a informace o řešení

Některé problémy mohou vyžadovat koordinaci několika zúčastněných stran ve snaze plně vyřešit vaši stížnost. Toto zpracování může výjimečně trvat několik dní nejdéle však 30 dní od obdržení vaší stížnosti. Během tohoto procesu se s námi můžete kdykoli spojit přes kontakty, které budou uvedeny v potvrzovacím emailu.

3. Odpověď na vaši stížnost

Naši odpověď se snažíme přednostně zaslat stejnou cestou, jakou jste stížnost podali (dopis, email, apod.) Může se však stát, že naši reakci dostanete prostřednictvím i jiného média.

4. Vaše zpětná vazba na vyřešení stížnosti nás zajímá

Po zaslání řešení vaší stížnosti můžete od nás obdržet email s krátkým průzkumem, kde budete mít možnost vyjádřit, jak jste byl spokojen s procesem řešení vaší stížnosti. Vaše odpovědi nám dají cennou zpětnou vazbu, jestli jsme vaši stížnost vyřešili k vaší spokojenosti. Případně vás můžeme pro získání vaší zpětné vazby kontaktovat také telefonicky.