

Complaints policy

Na Allianz Trade, buscamos oferecer um excelente atendimento para todos os nossos clientes. No entanto, é possível que hajam ocasiões em que não consigamos manter nosso alto padrão de atendimento. Quando você tira um tempo para nos informar de suas insatisfações, nos ajuda a melhorar continuamente. Nós nos comprometemos não apenas a resolver o seu problema assim que possível, mas também a revisar nossos processos e comunicações, para que assim, possamos resolver o problema na raiz. Portanto, agradecemos por você tirar um tempo para nos informar quaisquer insatisfação.



Como enviar uma reclamação?

Caso você fique insatisfeito com algum aspecto do nosso atendimento, você pode entrar em contato conosco pelo canal que preferir:

Online

https://www.allianz-trade.com/pt_BR/sobre-nos/queremos-ouvir-o-seu-feedback.html

Telefone

+55 11 3065-4000

Horário de funcionamento

9h às 18h

Correio

Rua Eugênio de Medeiros, 303 - 4º andar - 05425 - São Paulo, SP

Envie um e-mail para a equipe de atendimento ao cliente

atbr.atendimento@allianz-trade.com

O que esperar ao enviar uma reclamação?

1. Confirmação de recebimento

Quando a sua reclamação for recebida, nos esforçaremos ao máximo para respondê-la assim que for possível e você receberá um e-mail de confirmação. O e-mail de confirmação conterá as informações de contato necessários para enviar quaisquer perguntas futuras, caso haja.

2. Atualizações de status e notificações de resolução

Alguns problemas podem exigir que coordenemos várias partes interessadas para responder as suas perguntas de maneira completa. Isso pode levar alguns dias para ser processado adequadamente. Você poderá entrar em contato conosco a qualquer momento em que sentir que for necessário usando as informações de contato que oferecemos no e-mail de confirmação.

3. Respondendo à sua mensagem

Você pode receber a resposta a sua mensagem por vários canais, no entanto, costumamos responder pelo mesmo canal que você usou para entrar em contato.

4. Garantindo sua satisfação prolongada

Como medida de controle de qualidade e para garantir que sua questão tenha sido resolvida de maneira satisfatória, você receberá um e-mail solicitando que participe de uma pesquisa rápida, o que lhe dará a oportunidade de oferecer feedback a respeito do nível do atendimento recebido durante o Processo de Gerenciamento de Reclamações. Você também poderá receber uma chamada de acompanhamentos de um de nossos representantes.