

Grundsätze unseres Beschwerdemanagements

Wir wollen Ihnen stets erstklassige Leistungen bieten und auf Ihre Anliegen eingehen. Sollten Sie dennoch mit unseren Produkten oder unserem Service unzufrieden sein, dann lassen Sie es uns bitte wissen. Wir nehmen Ihre Beschwerden ernst. Sie können uns Ihre Beschwerden auf jedem Kommunikationsweg, beispielsweise über das Telefon, E-Mail oder auf dem Postweg zukommen lassen.

Sie erreichen uns 24 Stunden am Tag über folgende kostenlose Servicenummern

SchadenDirektruf

Kfz-Schaden, Sachschäden (z.B. Hausrat, Wohngebäude), Haftpflichtschäden, Schäden zur privaten Unfallversicherung Pannenhilfe und Schutzbriefleistungen für Auto, Haus und Wohnung

00800 11223344
Falls der von Ihnen gewählte Anbieter oder Netzkartenvertrag keine Verbindung zu 00800-Nummern zulässt, wählen Sie bitte die gebührenpflichtige Nummer
+49 (0)89 3800 - 2300

Rechtsschutz-Service-Telefon

Rechtsschutzangelegenheiten national

0800 1122555

Rechtsschutzangelegenheiten international

00800 11225555
Falls der von Ihnen gewählte Anbieter oder Netzkartenvertrag keine Verbindung zu 00800-Nummern zulässt, wählen Sie bitte die gebührenpflichtige Nummer
+49 (0)89 3800 - 3535

Fax Sachversicherung Schaden

0800 4400102

E-Mail Sachversicherung Schaden

sachschaden@allianz.de

Postanschrift

Allianz Versicherungs-AG
10900 Berlin

Beschwerden zu Leistungen aus Ihrer privaten Kranken- oder Unfallversicherung

Private Krankenversicherung	0800 4100108
Fax Krankenversicherung	0800 4400103
E-Mail Krankenversicherung	krankenversicherung@allianz.de
Postanschrift	Allianz Private Krankenversicherungs-AG 10900 Berlin
Serviceleistungen nach einem Unfall im Ausland, Unfall Aktiv-Versicherungen	+49 (0)89 3800 - 6688
Fax Unfallversicherung	0800 4400102
E-Mail Unfallversicherung	sachschaden@allianz.de
Postanschrift	Allianz Versicherungs-AG 10900 Berlin

Beschwerden zu Ihrem Lebens- und Rentenversicherungs-Vertrag oder Ihrer Baufinanzierung

Lebens- und Rentenversicherung oder Baufinanzierung	0800 4100104
Fax Lebensversicherung	0800 4400104
E-Mail Lebensversicherung	lebensversicherung@allianz.de
Postanschrift	Allianz Lebensversicherungs-AG 10850 Berlin

Beschwerden zu Ihrem Krankenversicherungs-Vertrag

Krankenversicherung	0800 4100109
Gesundheitstelefon (Informationen zu spezialisierten Ärzten und Krankenhäusern)	0800 4100103
Fax Krankenversicherung	0800 4400103
E-Mail Krankenversicherung	krankenversicherung@allianz.de
Postanschrift	Allianz Private Krankenversicherungs-AG 10870 Berlin

Beschwerden zu Ihrem Kfz-, Sach-, Haftpflicht- Unfall oder Rechtsschutzversicherungs-Vertrag

Kfz-Versicherung	0800 4100101
Hausrat-, Wohngebäude- oder Privat-Haftpflichtversicherung	0800 4100105
Firmen-Sachversicherung	0800 4100106
Firmen-Haftpflichtversicherung	0800 4100116
Unfallversicherung	0800 4100115
Rechtsschutzservice	0800 4100120
Fax Sachversicherung Vertrag	0800 4400101
E-Mail Sachversicherung Vertrag	sachversicherung@allianz.de
Postanschrift	Allianz Versicherungs-AG 10850 Berlin

Beschwerden zu Ihrem Tierkrankenversicherungs-Vertrag

Tierkrankenversicherung	0800 4100111
--------------------------------	--------------

Beschwerden zu Ihrem Online-Service „Meine Allianz“

Hotline	0800 4520104
----------------	--------------

Sie können Ihr Anliegen auch gerne über ein verschlüsseltes Online-Formular auf unserer Website unter www.allianz.de/service/beschwerde an uns richten.

Hinweis: Zu Ihrem Schutz antworten wir Ihnen nicht mit einer unverschlüsselten E-Mail, sondern kommen per Telefon, Brief oder Fax auf Sie zu. Natürlich ist auch Ihre persönliche Allianz Vertretung vor Ort für Sie da.

Ihr Anliegen wird garantiert bearbeitet!

Selbstverständlich setzen wir alles daran, Ihr Anliegen vertraulich, so schnell wie möglich und zu Ihrer Zufriedenheit zu lösen. Falls eine abschließende Bearbeitung nicht innerhalb von fünf Arbeitstagen möglich ist, informieren wir Sie.

Welche Informationen benötigen wir?

Damit wir Ihr Anliegen schnell und umfassend bearbeiten können, bitten wir Sie um folgende Angaben: Name, Adresse, Telefon/Fax, Versicherungs- oder Schadensnummer, Ihr Anliegen

Welche weiteren Möglichkeiten haben Sie?

Sie können sich mit Ihrem Anliegen auch kostenfrei an eine der nachfolgend genannten Schlichtungsstellen wenden. Diese Ombudsstellen unterstützen die außergerichtliche Streitbeilegung zwischen Verbrauchern (Versicherungsnehmern) und Versicherungsunternehmen. Wir nehmen an Streitbeilegungsverfahren vor diesen Schlichtungsstellen teil.

Für die Sach- und Lebensversicherung

Versicherungsombudsman e. V.

Postfach 08 06 32

10006 Berlin

Weitere Informationen erhalten Sie bei uns oder im Internet unter

www.versicherungsbundsmann.de

Für die private Kranken- und Pflegeversicherung

Ombudsman

Private Kranken- und Pflegeversicherung

Postfach 06 02 22

10052 Berlin

Weitere Informationen erhalten Sie bei uns oder im Internet unter

www.pkv-ombudsman.de

Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin)

Als Versicherungsunternehmen unterliegen wir der Aufsicht der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin).

Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin) Referat VBS 14

Graurheindorfer Str. 108

53117 Bonn

poststelle@bafin.de

www.bafin.de

Eine Beschwerde kann ebenfalls kostenfrei an die BaFin gerichtet werden. Diese prüft dann, ob der Versicherer die vereinbarten Vertragsbedingungen und rechtlichen Vorgaben eingehalten hat. Einzelne Streitfälle kann die BaFin nicht verbindlich entscheiden.