

# 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

---

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

---

<b>Rechtsschutzangelegenheiten national</b>	0800 1122555
<b>Rechtsschutzangelegenheiten international</b>	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
<b>Fax Sachversicherung Schaden</b>	0800 4400102
<b>E-Mail Sachversicherung Schaden</b>	sachschaden@allianz.de
<b>Postanschrift</b>	Allianz Versicherungs-AG 10900 Berlin

### **Beschwerden zu Leistungen aus Ihrer privaten Kranken- oder Unfallversicherung**

---

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

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

---

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

### **Beschwerden zu Ihrem Krankenversicherungs-Vertrag**

---

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

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

---

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

### **Beschwerden zu Ihrem Tierkrankenversicherungs-Vertrag**

---

<b>Tierkrankenversicherung</b>	0800 4100111
--------------------------------	--------------

### **Beschwerden zu Ihrem Online-Service „Meine Allianz“**

---

<b>Hotline</b>	0800 4520104
----------------	--------------

**Sie können Ihr Anliegen auch gerne über ein verschlüsseltes Online-Formular auf unserer Website unter [www.allianz.de/service/beschwerde](http://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 Streitbelegungsverfahren vor diesen Schlichtungsstellen teil.

#### **Für die Sach- und Lebensversicherung**

---

Versicherungsombudsmann e. V.  
Postfach 08 06 32  
10006 Berlin  
Weitere Informationen erhalten Sie bei uns oder im Internet unter [www.versicherungsombudsmann.de](http://www.versicherungsombudsmann.de)

#### **Für die private Kranken- und Pflegeversicherung**

---

Ombudsmann  
Private Kranken- und Pflegeversicherung  
Postfach 06 02 22  
10052 Berlin  
Weitere Informationen erhalten Sie bei uns oder im Internet unter [www.pkv-ombudsmann.de](http://www.pkv-ombudsmann.de)

#### **Online-Streitbelegungsplattform**

---

Sofern Sie als Verbraucher den Versicherungsvertrag auf elektronischem Weg (zum Beispiel über eine Website oder via E-Mail) geschlossen haben, können Sie für Ihre Beschwerde auch die von der Europäischen Kommission eingerichtete [Online- Streitbelegungsplattform Online-Streitbeilegung | Europäische Kommission \(europa.eu\)](http://www.europa.eu) nutzen. Ihre Beschwerde wird von dort an den zuständigen Ombudsmann weitergeleitet.

#### **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](mailto:poststelle@bafin.de)  
[www.bafin.de](http://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.