

Allianz Private Krankenversicherungs-AG, Pf 1130, 85765 Unterföhring

DV 12 0,70 Deutsche Post 

\*K0377\*00065410\*6352\*0033176\*2912\*

Frau  
Bärbel Emmert  
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX  
Am Hirtengraben 9  
85874 EppsteinService: Mo. – Fr. von 8 – 16 Uhr  
aus dem Inland (kostenfrei)  
Tel.: 08 00.4 10 01 08aus dem Ausland (kostenpflichtig)  
Tel.: +49 89.2 07 00 29 30

Dezember 2017

Ihre Versicherungsnummer: AK-0572256643

**Information zu Ihren eingereichten Unterlagen**

Sehr geehrte Frau Emmert,

Sie haben in der letzten Zeit Unterlagen eingereicht, die Ihnen noch nicht beantwortet oder erstattet wurden. Ihre Unterlagen sind bei uns eingegangen und werden bearbeitet.

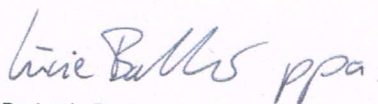
Leider müssen Sie jedoch derzeit teilweise länger warten, bis eingereichte Rechnungen oder Anträge bearbeitet sind. Hierfür bitten wir Sie um Entschuldigung. Dies entspricht weder unserem Standard noch unserem eigenen Anspruch. Den Grund für diese Verzögerung möchten wir Ihnen mit diesem Schreiben kurz erläutern:

In diesem Jahr stellen wir auf ein neues, leistungsfähigeres IT-System um. Hierfür mussten wir sehr große Datenmengen übertragen, die teilweise weit in die Vergangenheit reichen. Außerdem bringt die Umstellung neue Prozesse und Abläufe mit sich. Nur so können wir alle an uns gestellten gesetzlichen Anforderungen erfüllen.

Mit unserem neuen System wollen wir Ihnen zukünftig einen noch besseren und vor allem noch schnelleren Service bieten. Leider ist dies für Sie derzeit noch nicht in allen Fällen spürbar. Wir bedauern die hiermit für Sie einhergehenden Unannehmlichkeiten sehr und bitten um Ihr Verständnis. Durch die Verzögerungen kommt es leider auch zu längeren Wartezeiten in der telefonischen Erreichbarkeit.

Wir arbeiten mit Hochdruck daran, dass wir Ihnen im neuen Jahr in gewohnter Weise einen top Service liefern können und wünschen Ihnen einen guten Start ins neue Jahr.

Mit freundlichen Grüßen

Daniel Bahr  
VorstandDr. Lucie Bakker  
Leiterin Leistungs- und Gesundheitsmanagement

PS: Kennen Sie schon die Allianz Gesundheits-App? Rechnungen, die mit der App eingereicht wurden, können von uns schneller bearbeitet werden. Mehr Informationen unter [gesundheitswelt.allianz.de/digital](http://gesundheitswelt.allianz.de/digital)

365410  
033182  
1 1  
00000000  
GT