

Regelung der Reklamationsbearbeitung

Gültig ab den 11.07.2025 bis zum Widerruf

Zielsetzung unserer Gesellschaft (Allianz Hungária Zrt.) ist es, dass unsere Kunden mit unseren Dienstleistungen und Arbeitsabläufen in Hinsicht zufrieden sind. Jede sich ergebende Rückmeldung – sowie positive als auch negative – bezüglich unserer Produkte, Dienstleistungen, Vorgehensweisen, Mitarbeiter, bzw. unserer Firma im Allgemeinen ist für uns zur fortlaufenden Entwicklung der Dienstleistungsqualität und damit zur Verstärkung der Kundenzufriedenheit wichtig.

Um die Beschwerden, kritische Bemerkungen richtig behandeln zu können, verfolgen wir folgende Prinzipien und Praxis bei der Reklamationsbearbeitung:

- Während der Reklamationsbearbeitung folgen wir den Regelungen des § 159 des Gesetzes Nr. LXXXVIII. vom 2014 über die Versicherungstätigkeiten, der Kabinettsverordnung Nr. 437/2016 (XII.16.) und der Verordnung Nr. 66/2021.(XII.20) von UNB, sowie der Empfehlung der UNB Nr. 16/2021.(XI.25.).
- Wir sind bestrebt, im Interesse unserer Kunden die Dienstleistungs- und Produktqualität auch durch die verstärkte Berücksichtigung der erhaltenen kritischen Bemerkungen und Beschwerden zu verbessern, und wir sind engagiert für eine fortlaufende Erhöhung der Kundenzufriedenheit. Dazu trägt auch die schnelle und effektive Behebung der Beschwerden bei.
- Unser Reklamationsbehandlungsverfahren garantiert, dass wir alle Beschwerden gründlich, objektiv und schnellstmöglich prüfen, den Kunden in jedem Einzelfall eine zutreffende Antwort geben und bei begründeten Beschwerden möglichst schnell Abhilfe leisten. Bei der Prüfung der Reklamationen ziehen wir alle relevanten Umstände in Betracht, untersuchen und beantworten alle erhobenen Probleme und Vorwände unserer Kunden. Unsere fachgebildete Reklamationsreferenten gehen bei der Untersuchung und Lösung der Beschwerden kundenorientiert, verbraucherfreundlich und mit Empathie vor. Während des Reklamationsbehandlungsverfahrens wird die Kommunikation auf verständliche Weise geführt, die Vorgehensweise ist durchsichtig und berechenbar, die Grundlagen der Treueherzigkeit und Ehrlichkeit halten wir vor Augen.

Während unseres Beschwerdeverfahrens achten wir besonders auf die Fälle, in denen sich die begründete Beschwerde unserer Kunden auf das Verhalten und Verfahren der Mitarbeiter unseres Unternehmens und unserer mit uns zusammenarbeitenden Partner bezieht.

- Die Kundenmitteilungen werden, soweit möglich, bereits bei der ersten Kontaktaufnahme behandelt und unsere eventuellen Fehler beseitigt. Falls der Fall komplizierter ist, und die Lösung längere Zeit braucht, wird er als Reklamation an unsere Verbraucherschutzabteilung weitergeleitet, wo unser zentralisiertes Reklamationsmanagement arbeitet. Unsere fachkundigen MitarbeiterInnen der

Verbraucherschutzgruppe sind professionelle SachbearbeiterInnen für Verbraucherschutz, die bei der Bearbeitung von Beschwerden mit besonderer Sorgfalt vorgehen. Ihre Fachkenntnisse und Erfahrungen gewährleisten, dass der Verbraucherschutz und die Kundenorientierung stets vor Augen gehalten werden.

- Die relevante Gesetzregelung gewährleistet 30 Tage nach Eingang bei unserer Gesellschaft für die sachliche Prüfung und das Beantworten der Beschwerdefälle. Wir bemühen uns mit besten Kräften unseren Kunden in einfacheren Fällen die Antwort in kürzerer Zeit geben zu können.
- Für die Rückmeldungen stehen mehrere Kommunikationskanäle für unsere Kunden zur Verfügung, damit sie uns ihre Meinung – so einfach, leicht und schnell, wie nur möglich – persönlich, telefonisch, elektronisch oder per Post mitteilen können.
- Die Prüfung von Beschwerden ist kostenfrei, unsere Gesellschaft erhebt keine zusätzlichen Gebühren dafür.

Sie können uns Ihre Bemerkungen, Reklamationen auf folgende Weise mitteilen:

Mündlich, persönlich: Unsere Kollegen und Partner sind an allen Kundenkontaktpunkten und Vertragspartnerstellen unseres Netzwerkes - https://www.allianz.hu/hu_HU/lakossagi/karbejelentes-es-ugyintezes/ugyfelkapcsolati-pontok.htm - bereit, ihre Meinung und Bemerkungen aufzunehmen und die Reklamation schriftlich festzuhalten. Sie werden eine Kopie des Protokolls (Beschwerdemeldeformulars) erhalten. Ein zentrales Kundenservicebüro arbeitet am Sitz unserer Gesellschaft, wo Sie Ihre Reklamationen persönlich mitteilen oder abgeben können (H-1087 Budapest, Könyves Kálmán krt. 48-52). Nach Bedarf können Sie beim telefonischen Kundenservice (06-1/20/30/70-421-1-421) sogar einen Zeitpunkt reservieren. Wir gewähren diese Möglichkeit auch durch elektronische Wege, binnen 5 Arbeitstagen ab Ihrer Mitteilung. Geschäftsstunden des Zentralen Kundendienstes sind: montags: 8:00 bis 18:00, dienstags bis donnerstags: 8:00 bis 16:00, freitags: 8:00 bis 14:00 Uhr.

Telefonisch: Sie können unseren telefonischen Kundendienst vom Inland unter den Nummern 06-1/20/30/70-421-1-421 (kein Mehrwertdienst) erreichen. Dienststunden: montags bis mittwochs und freitags: 8:00 bis 18:00, donnerstags: 8:00 bis 20:00 Uhr.

Elektronisch: über die www.allianz.hu Webseite (https://apps.allianz.hu/aem/panaszkezeles?_ga=2.24729914.1453861733.1646132575-1130248292.1602486872) oder durch, der Adresse biztositopanasz@allianz.hu.

Schreiben Sie uns elektronisch von Ihrer bei uns früher angegebenen und registrierten E-Mail Adresse, werden wir Ihnen auf diese Adresse auf elektronischem Weg antworten. Schreiben Sie uns nicht von der oben genannten E-Mail Adresse, können wir in diesem Fall per E-Mail nur Antworten senden, die kein Versicherungsgeheimnis beinhalten. In allen anderen Fällen müssen wir per Post antworten. (Ausnahmen hiervon sind Kunden mit einem ausdrücklich für elektronischen Dienstweg abgeschlossenen Vertrag.) Im Falle

von Betriebsstörungen können Sie von den unten aufgelisteten weiteren Optionen wählen.

Schriftlich: Unsere Kunden können ihre Briefe an die Verbraucherschutzabteilung der Allianz Hungária Zrt. an die Postadresse H-1368 Budapest, Pf. 191 schicken (das zentralisierte Reklamationsmanagement arbeitet im Rahmen der Verbraucherschutzabteilung). Für eine zügigere Abwicklung brauchen wir in jedem Fall die grundlegenden persönlichen Identifizierungsdaten der Kunden bzw. die Daten bezüglich der existierenden Versicherung(en) (wie z.B. Nummer der Police, Versicherungsnummer, Kundennummer, Schadennummer).

Falls der Beschwerdefall nicht vom Kunden persönlich, sondern durch eine(n) Bevollmächtigte(n) verhandelt wird, ist zusätzlich das Vorlegen einer gültigen Bevollmächtigung erforderlich. Mit Rücksicht auf die gesetzlichen Regelungen muss die Bevollmächtigung, die im Gesetz Nr. CXXX vom 2016 über die zivilrechtliche Verfahrensordnung festgehaltene Forderungen erfüllen. (Das Vollmachtsmuster kann von der Seite Beschwerdemeldung | Allianz Hungaria heruntergeladen werden.

Um eine Beschwerde zu melden, stellen wir unseren Kunden ein Protokollformular (Beschwerdemeldeformular) zur Verfügung, in das sie ihre Beschwerde einfach eintragen können. Dieses Dokument kann sowohl handschriftlich als auch elektronisch ausgefüllt werden und anschließend auf dem für Sie bequemsten Weg eingereicht werden: persönlich an den oben genannten Stellen, per Post oder per E-Mail an uns. (Das Formular für das Protokoll (Beschwerdemeldeformular) ist auf unserer Website unter Beschwerdemeldung | Allianz Hungaria verfügbar.)

Das Protokoll (Beschwerdemeldeformular) muss mindestens folgende Angaben enthalten:

- a) den Namen des Kunden;
- b) die Adresse, den Sitz des Kunden;
- c) falls genehmigt, die Telefonnummer/E-Mail-Adresse des Kunden;
- d) den Ort, die Zeit und die Art der Einreichung der Beschwerde;
- e) eine detaillierte Beschreibung der Beschwerde des Kunden mit separater Aufzeichnung der Einwände in der Beschwerde, um sicherzustellen, dass alle in der Beschwerde des Kunden enthaltenen Einwände vollständig untersucht und beantwortet werden;
- f) das Anliegen des Kunden;
- g) die Identifikationsnummer des betroffenen Falls (Vertragsnummer, Schadensnummer);
- h) im Falle einer mündlich, telefonisch vorgebrachten Beschwerde wird der Kunde darüber informiert, dass er die individuelle Referenznummer der Beschwerde nach der Registrierung in einem Beschwerdebestätigungsschreiben erhält
- i) eine Liste der Anhänge, einschließlich einer Aufstellung der vom Kunden vorgelegten Unterlagen, Dokumente und sonstigen Beweismittel;
- j) im Falle einer persönlich vorgebrachten mündlichen Beschwerde die Unterschriften der Person, die das Protokoll aufgenommen hat, und des Kunden;
- k) den Ort und die Zeit der Protokollaufnahme;

l) den Namen und die Anschrift des von der Beschwerde betroffenen Finanzinstituts.
Das Formular für das Protokoll (Beschwerdemeldeformular) ist auf unserer Website unter Beschwerdemeldung | Allianz Hungaria verfügbar.

Außerdem können Sie Ihre Reklamation natürlich in jeder beliebigen Form – Brief oder Aufzeichnung in Hand- oder Maschinenschrift – an uns weiterleiten.

Falls Sie eine natürliche Person (Verbraucher) sind, und unsere Gesellschaft Ihre Reklamation ablehnt, oder Ihnen keine Antwort gibt, können Sie sich an folgende Stellen wenden:

Sie können bei der Ungarischen Nationalbank ein Verbraucherschutzverfahren beantragen, und -im Falle eines Rechtsstreits bezüglich des Abschlusses, der Gültigkeit, der Rechtswirkungen und der Auflösung des Vertrages, sowie bezüglich eines Kontraktbruches und dessen Rechtswirkungen sich an einen Gerichtshof wenden oder bei der das Schlichtungsgremium für Finanzfragen ein Güteverfahren beantragen.

Ausführliche Informationen finden Sie diesbezüglich auf der Webseite der MNB: <https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/penzugyi-panasz>

Unsere Gesellschaft hat eine allgemeine Erklärung gestellt, indem sie sich den Entscheidungen des Schlichtungsgremiums für Finanzfragen bis zu HUF 500.000 unterwirft. Dies bezieht sich nicht auf Fälle über Kfz- Haftpflichtversicherungen. Wir weisen ferner darauf hin, dass das entscheidende Gremium der Finanzschlichtungsstelle in Ermangelung einer Einigung auch dann eine bindende Entscheidung treffen kann, wenn der Dienstleister keine Unterwerfungserklärung abgegeben hat, der Antrag jedoch begründet ist und die vom Kunden als Verbraucher geltend gemachte Forderung – weder im Antrag noch zum Zeitpunkt der Erlassung eines Beschlusses mit verpflichtendem Inhalt – zwei Millionen Forint nicht übersteigt.

Die Adresse des Kundenservice der Magyar Nemzeti Bank für Anfragen zum finanziellen Verbraucherschutz lautet: H-1122 Budapest, Krisztina körút 6.; Postanschrift: 1534 Budapest BKKP Pf. 777.; Telefonnummer: +36-80-203-776; E-Mail-Adresse: ugyfelszolgalat@mnb.hu

Wir sind verpflichtet unsere Kunden darüber zu informieren, dass die Formulare zur Beantragung eines Verbraucherschutzverfahrens elektronisch unter <https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/penzugyi-panasz> erreichbar sind. Die Papierformulare stehen bei dem Kundendienst unter der Adresse H-1122 Budapest, Krisztina krt. 6. zur Verfügung.

Wir informieren Sie auch darüber, dass unsere Firma die obige Formulare kostenlos zuschickt, falls Sie das von uns anfordern (telefonisch: 06-1/20/30/70-421-1-421, per E-Mail: biztositopanasz@allianz.hu, per Post: H-1368 Budapest, Pf.: 191).

Der Sitz des Finanzschlichtungsausschusses: H-1013 Budapest, Krisztina krt. 55.
Kundenservice-Adresse: H-1122 Budapest, Krisztina körút 6.; Postanschrift: Magyar

Nemzeti Bank, 1525 Budapest BKKP Pf.: 172.; Telefonnummer: +36-80-203-776, E-Mail-Adresse: ugyfelszolgalat@mnbb.hu

Wir sind verpflichtet unsere Kunden darüber zu informieren, dass die Formulare zur Beantragung eines Güteverfahrens bei das Schlichtungsgremium für Finanzfragen unter <https://www.mnbb.hu/bekeltetes/kerelem-es-egyeb-nyomtatvanyok/kerelem-nyomtatvany> -abrufbar sind. Die Papierformulare stehen bei dem Kundendienst unter der Adresse H-1122 Budapest, Krisztina krt. 6. zur Verfügung.

Wir informieren Sie auch darüber, dass unsere Firma die obigen Formulare kostenlos zuschickt, falls Sie das von uns anfordern (telefonisch: 06-1/20/30/70-421-1-421, per E-Mail: biztositopanasz@allianz.hu, per Post: H-1368 Budapest, Pf.: 191).

Wenn Sie ein Kunde sind, der nicht als Verbraucher gilt, und unser Unternehmen Ihre Beschwerde ablehnt oder Sie keine Antwort erhalten, können Sie sich an die folgenden Stellen wenden, um Rechtsmittel einzulegen:

Falls unsere Gesellschaft die Reklamation ablehnt, oder falls wir innerhalb von den gesetzlich vorgeschriebenen 30 Tagen keine Antwort geben, können sich die Kunden, die sich nicht als Verbraucher qualifizieren, an das Gericht wenden. Das Gericht ist berechtigt, sich mit Zustandekommen, Gültigkeit und Erlöschen von Versicherungen, weiterhin mit Nichterfüllung von vertraglichen Pflichten und deren Rechtswirkungen zu beschäftigen. Informationen über die Gerichtshöfe finden Sie auf der Webseite <http://www.birosag.hu/>.

Weitere Details der Reklamationsbehandlung:

Im Laufe der Reklamationsbearbeitung werden Tonaufnahmen über die beim telefonischen Kundenservice (06-1/20/30/70-421-1-421) mitgeteilten Reklamationen erstellt und dann fünf Jahre lang zurückführbar gespeichert.

Auf die Erstellung von Tonaufnahmen machen wir Sie aufmerksam. Auf Anfrage unserer Kunden machen wir das Anhören der Tonaufnahme möglich bzw. sie können ein schriftliches Protokoll über die Tonaufnahme kostenlos beanspruchen, die wir ihnen binnen Fünfundzwanzig Tagen zur Verfügung stellen.

Die Telefongespräche können Sie nach vorheriger Zeitpunktabstimmung im Büro unseres Zentralen Kundendienstes abhören. Wir sind bestrebt, die Rufannahme und die Sachbearbeitung in unserem telefonischen Kundenservice mit vernünftigen Wartezeiten zu gewährleisten. Im Falle einer per Telefon mündlich mitgeteilten Beschwerde sollen wir so vorgehen, wie es in solchen Fällen im Allgemeinen zu erwarten ist, damit Sie 5 Minuten ab dem erfolgreichen Zustandekommen des Anrufs mit einem der Mitarbeiter verbunden werden.

Sollte Ihre telefonische Meldung von unseren Kollegen nicht umgehend gelöst werden können, wird diese in einem Protokoll (Beschwerdemeldeformular) festgehalten und an die Verbraucherschutzgruppe weitergeleitet. Eine Kopie des Protokolls

(Beschwerdemeldeformulars) wird Ihnen als Anlage zum Antwortschreiben der Verbraucherschutzgruppe übermittelt.

Im Laufe der Reklamationsbearbeitung können wir Sie um folgende Daten bitten: Name, Vertragsnummer, Kundennummer, Wohnanschrift, Sitz, Postanschrift, Telefonnummer, Art der Benachrichtigung, Produkt oder Dienstleistung, welche den Gegenstand der Reklamation bilden, Ursache und Beschreibung der Reklamation, Anspruch des Kunden, ggf. eine gültige Bevollmächtigung, und andere Daten, die für die Prüfung der Reklamation notwendig sind. Die mitgeteilten Daten werden von uns entsprechend den Vorschriften des Gesetzes Nr. CXII vom 2011 über das Selbstbestimmungsrecht und die Informationsfreiheit behandelt und gespeichert.

Wir sind bestrebt, die mündlichen Reklamationen sofort zu lösen, Abhilfe zu leisten. Sollten Sie mit dem Ergebnis nicht einverstanden sein oder sollte eine sofortige Untersuchung nicht möglich sein, wird Ihre Beschwerde in einem Protokoll (Beschwerdemeldeformular) gemäß Anhang 1, Punkte 3.6 und 3.7 der MNB-Verordnung 66/2021 erfasst und zur Untersuchung an die Verbraucherschutzgruppe weitergeleitet. Sie erhalten eine Kopie des Protokolls (Beschwerdemeldeformulars).

Die in der Verbraucherschutzabteilung am zentralisierten Reklamationsmanagement arbeitenden Kollegen werden Ihren Reklamationsfall untersuchen und die beste Lösung für Sie aussuchen. Sie werden über das Ergebnis innerhalb von 30 Tagen informiert. Sollte aus irgendeinem Grund der Beantwortungstermin verlängert werden, werden wir Sie darüber und auch über dessen Ursache informieren. Wenn möglich, geben wir Ihnen auch das zu erwartende Datum des Endes der Untersuchung an. Im Falle einer Ablehnung werden Sie natürlicherweise die Information einschließlich der Begründung und mit Hinweisen auf rechtlichen Abhilfemöglichkeiten erhalten. Falls Sie mit unserer Antwort nicht zufrieden sind, können Sie auch bei unserer Gesellschaft eine Überprüfung des Reklamationsfalles beantragen. Sie können im jeden Fall eine Überprüfung auch von dem Leiter der Verbraucherschutzabteilung verlangen.

Während der Behandlung der Beschwerdefälle haben wir das Ziel vor Auge, dass wir die finanziellen, verbraucherrechtlichen Streite möglicherweise vermeiden können.

Über die Kundenreklamationen führen wir eine Evidenz. Diese -Evidenz beinhaltet die Kunden- und Reklamationsdaten, die den Fall betreffenden Briefwechsel, die Zeitpunkte des Einreichens der Reklamation, die Beschreibung der Reklamation des Versicherungsfalls-oder des Fakts, der Gegenstand der Reklamation ist, Beschreibung der Maßnahmen bezüglich der Reklamation, im Falle der Ablehnung den Grund dafür, Frist für die Durchführung der Maßnahme und die Nennung der Durchführung verantwortliche Person, das Datum der Aufgabe zur Post des Antwortschreibens auf die Reklamation (im Falle elektronischem Weges das Datum der Absendung)
Bezüglich Ihrer Maßnahmen werden alle Bearbeitungstätigkeiten einschließlich ihrer Zeitpunkte festgehalten und gespeichert. Die Reklamationen und die diesbezüglichen Antworten werden fünf Jahre lang archiviert und im Falle einer aufsichtsrechtlichen Untersuchung unserem Aufsichtsorgan (MNB) vorgelegt.

Diese Regelung der Reklamationsbearbeitung wurde von dem Vorstand unserer Gesellschaft begutachtet.

Wir bedanken uns für Ihr Vertrauen und die Hilfe zur Verbesserung unserer Dienstleistungen Dank Ihrer Bemerkungen.

Wir möchten Sie informieren, dass sich die Erreichbarkeit der oben angegebenen Webseiten verändern kann. Über die aktuelle Erreichbarkeit können Sie sich jederzeit auf unserer Webseite (www.allianz.hu) informieren.

Wir möchten Sie darauf aufmerksam machen, dass die ungarische Fassung des Dokuments im Zusammenhang mit eventuellen Beschwerden und Rechtsstreitigkeiten maßgeblich ist.

**Mit freundlichen Grüßen,
Allianz Hungária Zrt.
Verbraucherschutzabteilung**