

Allianz **Ügyfélportál** lépésről-lépésre





Az Allianz Ügyfélportál egy központi, online ügyintézési felület, ami a **www.allianz.hu** oldalról érhető el.

Biztosításaival kapcsolatos ügyeit az alábbi funkciók segítségével kényelmesebben és gyorsabban intézheti:

- Információk keresése a szerződéseiről és a kapcsolódó befizetésekről.
- Elérheti dokumentumait.
- Kárt jelenthet be, és nyomon követheti annak státuszát.
- Megtekintheti leveleit és kapcsolatba léphet velünk.



Tartalomjegyzék

2. Hogyan tudok bejelentkezni?83. Hogyan módosíthatom a jelszót?94. Hol találom az adataimat és fiókbeállításaimat?115. Mi tegyek, ha segítségre van szükségem?136. Hol tudom megnézni a szerződéseimet?147. Hol találok információt a díjbefizetéseimről?168. Hogyan módosíthatom a szerződésem?199. Hogyan tudok kárt bejelenteni és nyomon követni kárügyemet?20
3. Hogyan módosíthatom a jelszót? 9 4. Hol találom az adataimat és fiókbeállításaimat? 11 5. Mi tegyek, ha segítségre van szükségem? 13 6. Hol tudom megnézni a szerződéseimet? 14 7. Hol találok információt a díjbefizetéseimről? 16 8. Hogyan módosíthatom a szerződésem? 19 9. Hogyan tudok kárt bejelepteni és pyomon követni kárügyemet? 20
4. Hol találom az adataimat és fiókbeállításaimat? 11 5. Mi tegyek, ha segítségre van szükségem? 13 6. Hol tudom megnézni a szerződéseimet? 14 7. Hol találok információt a díjbefizetéseimről? 16 8. Hogyan módosíthatom a szerződésem? 19 9. Hogyan tudok kárt bejelepteni és pyomon követni kárügyemet? 20
5. Mi tegyek, ha segítségre van szükségem? 13 6. Hol tudom megnézni a szerződéseimet? 14 7. Hol találok információt a díjbefizetéseimről? 16 8. Hogyan módosíthatom a szerződésem? 19 9. Hogyan tudok kárt bejelenteni és pyomon követni kárügyemet? 20
6. Hol tudom megnézni a szerződéseimet? 14 7. Hol találok információt a díjbefizetéseimről? 16 8. Hogyan módosíthatom a szerződésem? 19 9. Hogyan tudok kárt bejelenteni és pyomon követni kárügyemet? 20
7. Hol találok információt a díjbefizetéseimről? 16 8. Hogyan módosíthatom a szerződésem? 19 9. Hogyan tudok kárt bejelepteni és pyomon követni kárügyemet? 20
8. Hogyan módosíthatom a szerződésem?
9 Hoavan tudok kárt bejelenteni és nyomon követni kárüavemet? 20
7. Hogyan tadok kart bejetenten es hyomon kovetni karagyentet.
10. Hogyan tudja velünk felvenni a kapcsolatot, ha kérdése van? 24
11. Hogyan tudok üzenetet küldeni?25
12. Hol találom üzletkötőm adatait?
13. Hogyan tudok kijelenkezni az Ügyfélportálról?



1.1. Milyen adatokat adjak meg?

A regisztráció során fontos, hogy az adatok egyezzenek azokkal, amelyeket a szerződéskötéskor megadott. A kötvényszámhoz bármelyik 2010 után kötött szerződésének azonosítóját tetszőlegesen megadhatja. Nagyon fontos, hogy kizárólag **olyan e-mail címet adjon meg, amelyet rendszeresen használ**.

A jelszónak az alábbi kritériumoknak kell megfelelnie:

- legalább 10 karakter hosszúságú,
- tartalmazni kell minimum két nagy betűt,
- két számot,
- nem tartalmazhat speciális karaktert,
- és nem egyezhet meg az utolsó 5 jelszóval.

A megadott jelszót évente meg kell változtatnia.

Regisztráljon gyorsan és			
egyszerűen			
/ezetéknév			
(eresztnév			
(ötvényszám			
-mail cím			
036- Mobilszám			
elszó	0		
elszó megerősítése	0		
gyfélportál felhasználói feltételek			
z Ügyfélportál felhasználási feltételeit és az datkezelési tájékoztatót i tt találja.			
TOVÁBB			
la már korábban regisztrált Bejelentkezés			

Üdvözöljük az Allianz Ügyfélportálon

Ez egy központi ügyintézési felület a biztosításaihoz kapcsolódó összes információ eléréséhez. Itt a következőket teheti:

- Információk keresése a szerződéseiről és a kapcsolódó befizetésekről,
- Elérheti dokumentumait.
- Kárt jelenthet be, és nyomonkövetheti annak státuszát



1.2. Hogyan történik a telefonszám hitelesítése?

Az adatok kitöltését követően a tovább gombra kattintva, a megadott telefonszámra küldünk egy azonosítót. Az azonosító megadásával történik meg a telefonszám hitelesítés. Nem kapott SMS kódot: ellenőrizze, hogy helyesen adta-e meg telefonszámát (ha nem a javítás miatt hívja telefonos ügyfélszolgálatunkat), és kattintson az SMS kód újraküldése gombra, majd a kapott azonosítót írja be az következő képernyőn.



Üdvözöljük az Allianz Ügyfélportálon

Ez egy központi ügyintézési felület a biztosításaihoz kapcsolódó összes információ eléréséhez. Itt a következőket teheti:

- Információk keresése a szerződéseiről és a kapcsolódó befizetésekről,
- Elérheti dokumentumait.
- Kárt jelenthet be, és nyomonkövetheti annak státuszát



Nem kapta meg a kódot?

- Ellenőrizze, hogy a telefonszáma megfelelő-e: 0036-
- Ellenőrizze az SMS-eit. Amennyiben ez nem segít:
- C SMS kód újraküldése

Ha továbbra sem kapott SMS kódot lépjen velünk kapcsolatba:

+36 (1) 421 1 421

Hétfő, kedd, szerda, péntek 8:00-18:00 Csütörtök: 8:00-20:00

Üdvözöljük az Allianz Ügyfélportálon

Ez egy központi ügyintézési felület a biztosításaihoz kapcsolódó összes információ eléréséhez. Itt a következőket teheti:

- Információk keresése a szerződéseiről és a kapcsolódó befizetésekről,
- Elérheti dokumentumait.
- Kárt jelenthet be, és nyomonkövetheti annak státuszát



1.3. Hogyan történik az e-mail cím megerősítése?

A regisztráció befejezéséhez a megadott e-mail címre megerősítő e-mailt küldünk. Az ügyfélportálfiók létrehozásához az e-mailben található linkre kell kattintania. Nem érkezett meg az e-mail: ellenőrizze, hogy helyesen adta-e meg az e-mail címét. Ellenőrizze a spam mappáját/kéretlen leveleit is. Ha ott sem találjakattintson az E-mail újraküldése gombra. Ha továbbra sem kapott e-mailt lépjen velünk kapcsolatba: +36 (1) 421-1-421.

E-mailt küldtünk az instrukciókkal

A jelszó visszaállításához kérjük nyissa meg a kapott e-mailt és kattintson a linkre



Nem érkezett meg az e-mail?

Üdvözöljük az Allianz Ügyfélportálon

Ez egy központi ügyintézési felület a biztosításaihoz kapcsolódó összes információ eléréséhez. Itt a következőket teheti:

- Információk keresése a szerződéseiről és a kapcsolódó befizetésekről,
- Elérheti dokumentumait.
- Kárt jelenthet be, és nyomonkövetheti annak státuszát



Nem kapta meg az e-mailt?

Erre az e-mail címre küldtük a linket:

Ellenőrizze SPAM mappáját / kéretlen leveleit. Ha itt sem találja:

C E-mail újraküldése

Ha nem kapott e-mailt lépjen velünk kapcsolatba:

+36 (1) 421 1 421

Hétfő, kedd, szerda, péntek 8:00-18:00 Csütörtök: 8:00-20:00

Üdvözöljük az Allianz Ügyfélportálon

Ez egy központi ügyintézési felület a biztosításaihoz kapcsolódó összes információ eléréséhez. Itt a következőket teheti:

- Információk keresése a szerződéseiről és a kapcsolódó befizetésekről,
- Elérheti dokumentumait.
- Kárt jelenthet be, és nyomonkövetheti annak státuszát



Az e-mailben szereplő linkre kattintást követően a regisztráció sikeres lezárul.





Az Ügyfélportál bejelentkezéshez a regisztráció során megadott e-mail címet és jelszót adja meg, majd kattintson Bejelentkezés gombra.

2.1. Mit kell tennem, ha elfelejtettem a jelszót?

A jelszó megváltoztatásához a regisztráció során megadott e-mail címét kell megadnia, majd kattintson a Jelszó megváltoztatása gombra.

Adja meg e-mail címét és jelszavát a bejelentkezéshez E-mail cím

Jelszó	0
	Elfelejtett jelszó
BEJE	LENTKEZĖS
Nincs még fiókja? Regi	isztráció

Üdvözöljük az Allianz Ügyfélportálon

Ez egy központi ügyintézési felület a biztosításaihoz kapcsolódó összes információ eléréséhez. Itt a következőket teheti:

- Információk keresése a szerződéseiről és a kapcsolódó befizetésekről,
- Elérheti dokumentumait.
- Kárt jelenthet be, és nyomonkövetheti annak státuszát





Az e-mail címére elküldjük a linket, amelyre kattintva a megjelenő felületen tudja megadni új jelszavát. A jelszóval kapcsolatos tudnivalókat **itt olvashatja**.



A Profilom menüpontban láthatja személyes adatait. Innen kezdeményezheti személyes kapcsolattartási adatainak szerkesztését, és indíthat jelszómódosítást. A módosításhoz a megjelenő felületen adja meg jelenlegi jelszavát és az új jelszót. A jelszóval kapcsolatos tudnivalókat **itt olvashatja**.

emelyes es l	capcsolattartasi ac	αατοκ				C Sterke
	Születési név	Anyja neve		Születési dátu	m	
ł	E-mail cím	Mobilszám		Cím		
ókbeállításo _{JELSZÓ}	k	* (Utoljára módosítva: 2021.07.01)	→	Módosítós		
ókbeállításo JELSZÓ ÜGYFÉLPORTÁL H	k 	* (Utoljára módosítva: 2021.07.01)	→ →	Módosítás Törlés		
ókbeállításo JELSZÓ ÜGYFÉLPORTÁL H DZZÁJÁruláso	k IOZZÁFÉRÉS TÖRLÉSE k és nyilatkozatok	* (Utoljára módosítva: 2021.07.01)	→ →	Módosítós Törlés		



A **Beküldés** gombra kattintva a regisztráció során megadott telefonszámra azonosító kódot küldünk.

Adja meg az SMS-ben kapott kódot	Üdvözöljük az Allianz Ügyfélportálon
D1p-	Ez egy központi ügyintézési felület a biztosításaihoz kapcsolódó összes információ eléréséhez. Itt a következőket teheti:
Nem kaptam meg a kódot	 Információk keresése a szerződéseiről és a kapcsolódó befizetésekről,
BEJELENTKEZÉS	 Elérheti dokumentumait.
	 Kárt jelenthet be, és nyomonkövetheti annak státuszát

A helyes SMS kód megadása esetén a jelszó megváltozik, a **Bejelentkezés** gombbal visszatérhet Profilom menübe.

4 Hol találom az adataimat és fiókbeállításaimat?

A Profilom menüpont tartalmazza a személyes és kapcsolattartási adatait, az Ügyfélportál fiókkal kapcsolatos adatokat és beállításokat. Itt tekintheti meg, mikor módosította utoljára jelszavát, kezdeményezheti annak megváltoztatását, illetve kezdeményezheti fiókja törlését is.

lianz 🕕	Kezdőlap	Szerződéseim	Kárügyei	m Kapcsolat		⊵ ₽	of	^ ∰ н∪
ofilom							A Profilom → Kijelentk	ezés
Személyes é	és kapcsolat	ttartási ada	itok					🗹 Szerkesztés
	Születési név			Anyja neve		Születés	i dátum	
	E-mail cím			Mobilszám		Cím		
	E-mail cím			Mobilszám		Cím		
Fiókbeállítá	E-mail cim			Mobilszám		Cím		
Fiókbeállítá	E-mail cim	(1	Jtoljára mód	Mobilszám dositva: 2020.12.03)	→	Cím		

4.1. Hogyan módosíthatom személyes adataimat?

A **Szerkesztés**re kattintva a megjelenő oldalon módosíthatja a lakcímre, e-mail címre és telefonszámra vonatkozó adatait. A módosított adatok megadását követően a Mentés gombbal véglegesítheti módosítási kérését.

Személyes és kapcso	lattartási adatok							
A módosítást követően telefonon vogy e-mailen keresztül keresni fogjuk. További információt itt találhat.								
Vezetéknév	Szűletési dótum	Cim						
Keresztnév	E-mail cim	Véres						
Szűletési név	Məbilszəm	irányítá	szóm					
Anyja neve		Orszóg	~					

4.2. Milyen hozzájárulásokat és nyilatkozatokat kezelhetek itt?

Itt módosíthatja szerződésére vonatkozó nyilatkozatait: megadhatja hozzájárulását az elektronikus csatornán történő kommunikációhoz, valamint ahhoz, hogy személyre szabott ajánlatainkkal megkereshessük.

4.3. Hogyan törölhetem a fiókomat?

Amennyiben úgy dönt, hogy nem szeretné ezen a felületen kezelni biztosításait, itt küldheti be hozzánk törlési igényét.



Biztosan meg akarja szüntetni a fiókját?

BEKÜLDÉS

 \bigcirc



×



A gomb a Kezdő képernyő jobb sarkában gyors segítséget nyújt, amennyiben nem találja szerződését, vagy a keresett egyéb információt. Lépjen kapcsolatba velünk megadott elérhetőségeink egyikén.





6.1. Szerződés részletes adatok

A Kezdőlapon látható a szerződések listája.

A **Részletek** gombbal megtekinthetők a szerződés részletes adatai, mint pl. a szerződésszám, kockázatviselés kezdete, befizetett díjakra vonatkozó adatok.

Gépjármű-biztosítás	Élő 🥥	Allianz 🕕 Kezdőlop Szerződéseim Kárügyeim Kapcsolot 😭 🗸	∰ни ∨
ٳۛؖؖؖ		< Szerződéseim	
Termék neve		Gépjármű-biztosítás	Élő 🕥
Szerződésszám		Kockózotviselés kezdete Gyakorisóg szerinti díj Ft	
Kockázatviselés kezdete		Kockázatviselés vége Gyakoriság szerinti díj Termék neve	
Új kárbejelentés [2]	Részletek	Szerződésszám Kötvény letöltése Új kárbejelentés 12	
Lejárt Fizetési határidő: Fizetendő összeg: Ft	Fizetés		

6.2. Hol találom a szerződésemhez kapcsolódó dokumentumokat?

A Szerződéseim menüben megtalálhatók és letölthetők az érintett szerződéssel kapcsolatos dokumentumok, illetve az Általános dokumentumok, mint pl. az Ügyfélportál adatkezelési nyilatkozat. Az Általános szerződési feltételek és ügyféltájékoztató a láblécben található. A linkről érhető el a dokumentumtár, ahol könnyen megkereshetők a szerződésekhez kapcsolódó részletes szerződési feltételek, a biztosítási termékismertetők, vagy az adatvédelemmel kapcsolatos információk.







7.1. A szerződés díjrendezettségi státusza

Szerződéseivel kapcsolatos befizetések státusza a Kezdőlapon a szerződés adatai között látható. Amennyiben a Fizetési státusznál az szerepel, hogy Díjrendezett, nincs teendője.







Amennyiben a Fizetési státusz mellett azt látja Lejárt, az azt jelenti, hogy esedékessé vált a következő díj befizetése. Az adatok között a fizetési határidő és a fizetendő összeg is szerepel. A díjfizetés indítható innen a **Fizetés** gomb megnyomásával, illetve **Részletek**re kattinva a Fizetéseim blokkból is.

A **Fizetés**re kattintva az oldal átirányít a fizetési felületre, ahol a bankkártyaadatok megadásával rendezhető az az érintett szerződés esedékes díja. A fizetés véglegesítésével a felület visszairányít az Ügyfélportálra.

Fizete	éseim				Közelgő Múltbeli
	Állapot	Fizetési határidő	Dátum	Fizetési mód	Összeg
	Lejárt				Fizetés

	Gépjármű-b	iztosítás	Élő 🥏
Termék nev	'e		
Szerződéss	zám		
Kockázatvi kezdete	selés		
Új kárbeje	elentés [/]		Részletek
Díjrendez	zett	Díj esedékessége: Számlavégösszeg:	2022.04.03 5 394 Ft

Amennyiben a szerződés státusza díjrendezett, azonban a számlavégösszegnél szerepel egy összeg, az jelenti, hogy a szerződésen túlfizetés szerepel. Ennek összegét automatikusan beszámítjuk a következő esedékes díjba. Amennyiben az összeg visszautalását kéri, igényét az Új üzenet menüpontban jelezheti, vagy lépjen velünk kapcsolatba: +36 (1) 421-1-421.

Fizetéseim			Közelgő Múltbeli
Stótusz	Fizetési határidő	Összeg	
Dijrendezett	2022.04.03		-5 394 Ft

7.2. Befizetések nyomon követése

A Szerződéseim menüből indulva az oldal közepén a Fizetményeim blokkban látható a korábbi és közelgő befizetések listája. Amennyiben valamelyik szerződéssel kapcsolatban esedékes a díjfizetés, **Fizetés** gombra kattintva ezt megteheti azonnal online, bankkártyával.



A Szerződéseim menüpont alatt a Szerződés részleteknél jelennek meg a biztosítás részletes adatai: fedezetek, biztosítotti adatok, biztosítási összegek stb.

Fedezet			Szerződés részletek			
Épületbiztosítás Főépület Háztartási ingótág Nemesfémek, ékszerek,			Fedezet			
Gépek, berendezések, felszerelések	drágakövek		Kommunikáció típusa e-termék	Szerződés típus	Fedezetek	
Biztosított épületek és ingóságok			Jármű adatok			
Általánas és épülettulajdonosi felelősség-biztosítás	Családi baleset-biztosítás		Rendszóm	Alvázszám	Járműfajta	
Kockázatviselési hely	Ingatlan tipusa		Gyártmány	Típus	Gyártási év	
A biztosítani kívánt épület (lakás) állandó jelleggel lakott A kockázatvíselét helvén	Főépület építési éve		Hengerűrtartalom Összes mutatása 🗸	Teljesitmény	Forgalomba helyezés dátuma	
vállalkozási célű tevékenységet folytatok			Szerződő			Szerkesztés
Szerződő		🗹 Szerkesztés				

A **Szerkesztés** gomb megnyomásával kiválaszthatja a szerződő mely adatait szeretné szerkeszteni . A **Mentés** gombbal véglegesítheti és elküldheti igényét. 9 Hogyan tudok kárt bejelenteni és nyomon követni kárügyemet?

10.1. Nyitott károk – Online kárstátuszkövető

Az Online kárstátuszkövető segítségével követhetők az arra alkalmas lakossági vagyon és gépjármű károk kárrendezési státusza.

Allianz (1) Kezdőlap Szerződése	im Kárügyeim Kapcsolat	№ ~ ⊕ни ~	Allia	nz 🕕			🖉 Segítzégre von szüksége? 🍧
Kárügyeim Új kárbejelentés 🗗		Nyitott Lezári	rt	Kårbejelentäs	Kérzzemle 20 19 El	Jevités 3	Visszejetzés
Lokásbiztosítás Ovegtörés Kárszám	Gépjárműbiztosítás Járművel okozott kár Kárszám		Kórszóm: 2021. Kég Köv	jon 22, 13:12 pek feltöltve vetkező lépés:		10 of the stat	A kór dótuma:
Szerződésszám Káresemény dátuma Kárbejelentés dátuma <mark>Kárstátusz követés</mark>	Kárbejelentés dátuma			in den sokseyes ookunenkun dee	NERELLY, Z HIMI KOUNDI DEUK ELLEMINK KULLEND	άτρι ομπιοτοπικου,	

10.2. Lezárt károk

A Káraim menüpont Lezárt károk részében megtekinthetők a kárral összefüggő legfontosabb információk, mint a kár típusa, oka, a kárszám, a kárlezárás oka, kifizetett kárösszeg stb., illetve letölthetők a kárhoz kapcsolódó dokumentumok.



10.3. Hogyan tudok kárt bejelenteni?

Új kárbejelentés kezdeményezhető a Szerződéseim menüpontból. Itt a kiválasztott szerződésből az **Új kárbejelentés** gombra kattintva átirányítjuk az online kárbejelentési felületre, ahol a szükséges adatok megadásával megtehető a kárbejelentés.





Gépjárműbiztosításra történő kárbejelentés esetén:



Lakásbiztosításra történő kárbejelentés esetén:



Életbiztosítások esetén: a régi ügyfélportál felületre bejelentkezve tudja rögzíteni igényét:

Allianz Portál					
Bejelentkezés					
E-mail cím					
Jelszó → ELFELEJTETTE JELSZAVÁT?					
BELÉPEK					
REGISZTRÁCIÓ					

10 Hogyan tudja velünk felvenni a kapcsolatot, ha kérdése van?

A **Lépjen velünk kapcsolatba** menüpontban telefonos ügyfélszolgálatunk elérhetőségével kapcsolatban valamennyi fontos információ megtalálható, az IVR-menütérkép hasznos segítséget nyújt a tájékozódásban a telefonos ügyfélszolgálat menüjében, valamint útmutatót ad ahhoz, hogy az egyes idősávokban átlagosan milyen várakozási idővel kell számolni.

Visszahívást is kérhet. A megjelölt munkanapon 2 órás intervallumban adhat meg erre alkalmas időpontot. Fontos információ, hogy szerződéssel, kárral kapcsolatban konkrét tájékoztatást kizárólag az arra illetékes személyek (szerződő, biztosított, károsult vagy meghatalmazott) részére adhatunk.





Hogyan tudok üzenetet küldeni?

Allianz 🕕	Kezdőlop	Szerződéseim Kárügyeim Kapcsola	t $rac{1}{2}$ $rac{1}{2}$ dr. Czimer Veronika \checkmark $ ightarrow$ HU \checkmark
Üzeneteim			
Új üzenet	irósa	Új üzenet írása	×
Elküldött	tt üzenetek üzenetek metek	Válassza ki az üzenet tá Sveződéseim Módosítás Törlés Dokumentum igény Díjfizetés Panasz	rgyát

12.1. Küldjön nekünk e-mailt

Az Új üzenet írása gombra kattintva indíthat új üzenetküldést. Az első lépésként kötelező kiválasztani az üzenet tárgyát, ami lehet szerződésmódosítással, kárral vagy pedig magával az Ügyfélportállal kapcsolatos, pl. ha nem látja valamelyik szerződését, a Hiányzó szerződés tárgy jelölésével. Megadhatja az érintett szerződés/kár azonosítószámát. Az Üzenet írása ezután válik aktívvá, ahol szöveges formában megfogalmazhatja kérdéseit, észrevételeit.

Üzeneteim		
Új üzenet írása	Tárgy: Módosítás	🗹 Szerkesztés
Beérkezett üzenetek Elküldött üzenetek Törölt üzenetek	Ide írja üzenetét	
	9	Küldés

Az üzenethez dokumentumot tud csatolni a gépkapocs ikonon keresztül. Az üzenet írása során a **Szerkesztés** gombbal bármikor visszatérhet a tárgy kiválasztása oldalra.



A Kapcsolat menüpontban Az Üzletkötő(i)m blokkban feltüntetjük annak az üzletkötőnek az elérhetőségeit, akivel biztosítását kötötte. Amennyiben online vagy telefonon kötötte szerződését telefonos ügyfélszolgálatunkhoz tud fordulni kérdéseivel. Az egyes szerződések üzletkötőjére vonatkozó információk a Szerződéseim menüpontban a szerződésrészletek között is elérhetők.





Jobb oldalon az oldal tetején a név melletti legördülő ikonra kattintva kezdeményezheti a kijelentkezést.



