

Ügyfeleknek szóló Panaszkezelési szabályzat

Érvényes 2026. 07. 18-tól visszavonásig

Társaságunk (az Allianz Hungária Zrt.) célja, hogy Ügyfeleink minden szempontból elégedettek legyenek szolgáltatásainkkal és ügyintézésünkkel. Szolgáltatási színvonalunk folyamatos fejlesztéséhez és ez által Ügyfeleink elégedettségének növeléséhez fontos számunkra minden visszajelzés – legyen az pozitív vagy akár negatív –, amely termékeinkkel, szolgáltatásainkkal, eljárásainkkal, munkatársainkkal, illetve a cégünk egészével kapcsolatban megfogalmazódik Önökben.

A panaszok megfelelő kezelése érdekében az alábbi panaszkezelési elveket és gyakorlatot követjük:

- Panaszkezelésünk során a biztosítási tevékenységről szóló 2014. évi LXXXVIII. törvény 159. §, a 437/2016 (XII. 16.) Korm. rendelet, a 16/2026 (VI. 03.) MNB rendelet, valamint a 16/2021 (XI.25.) számú MNB ajánlás rendelkezései alapján járunk el.
- A hozzánk beérkezett panaszok fokozott figyelembevételével törekszünk arra, hogy Ügyfeleink érdekében javítsuk szolgáltatásaink, termékeink minőségét, és elköteleztünk vagyunk abban, hogy folyamatosan növeljük Ügyfeleink elégedettségét. Ehhez a panaszok gyors és hatékony orvoslása is hozzájárul.
- Panasz-ügyintézési eljárásunk garantálja, hogy minden panaszt alaposan, elfogulatlanul és a lehető legrövidebb, de maximum a törvényi határidőn belül (30 nap) kivizsgáljunk, Ügyfeleinknek minden esetben megfelelő választ adjunk, és a megalapozott panaszokat minél gyorsabban orvosoljuk. A panaszügyek vizsgálata során minden vonatkozó körülményt figyelembe veszünk, minden felmerült problémát, kifogást megvizsgálunk és megválaszolunk Ügyfeleink számára. Panaszokkal foglalkozó szakképzett munkatársaink ügyfélközpontúan, fogyasztóbarát módon és empatikusan járnak el a panasz kivizsgálás, a megoldás kapcsán. Panaszkezelési folyamatunk során közérthetően kommunikálunk Ügyfeleinkkel, átláthatóan, kiszámíthatóan, a jogszabályoknak és egyéb előírásoknak megfelelően cselekszünk, a jóhiszeműség és tisztesség alapelveit tartjuk szem előtt.

Panaszkezelési eljárásunk során kiemelt figyelmet fordítunk azokra az esetekre, amelyekben Ügyfelünk megalapozott panasza Társaságunk alkalmazottai és a velünk együttműködő partnereink viselkedésére, eljárására irányul.

- Ügyfeleink megkereséseit – amikor csak lehet – már az első kapcsolat szintjén kezeljük, esetleges hibáinkat javítjuk. Ha az ügy bonyolultabb, és megoldásához hosszabb időre van szükség, az ügy panaszként Fogyasztóvédelmi csoportunkhoz kerül, ahol központi panaszkezelést működtetünk. A Fogyasztóvédelmi csoportunkon belül szakértő munkatársaink a fogyasztóvédelmi ügyintézők, akik kiemelt figyelemmel járnak el a panaszügyek rendezése kapcsán, felkészültségük, tapasztalatuk biztosítja a fogyasztóvédelem és ügyfélközpontúság állandó szem előtt tartását.
- A vonatkozó jogszabály a Társaságunkhoz történő beérkezést követően 30 napot biztosít a panaszügyek érdemi kivizsgálására és megválaszolására, azonban mindent megteszünk

annak érdekében, hogy Ügyfeink az egyszerűbb esetekben lehetőség szerint ennél rövidebb idő alatt választ kapjanak.

- Ügyfeink visszajelzéseikhez számos kommunikációs csatornát biztosítunk, hogy véleményüket minél könnyebben, egyszerűbben és gyorsabban kifejezhessék élőszóban, telefonon, elektronikus úton, vagy akár levélben.

A panaszügyek kivizsgálása térítésmentes, ezért Társaságunk külön díjat nem számít fel.

Észrevételeiket, panaszukat az alábbi módon juttathatják el hozzánk:

Szóban, személyesen: A véleményeket és észrevételeket hálózatunk bármelyik Ügyfélkapcsolati pontján vagy szerződött partnerénél – Ügyfélkapcsolati pontok | Allianz Hungária – kollégáink, partnereink meghallgatják és a panaszt írásban rögzítik. A panasz jegyzőkönyvről Ön másolati példányt kap. Társaságunk székhelyén akadálymentes Központi ügyfélszolgálatot működtetünk, ahol személyesen is megtehetik, leadhatják panaszukat (1087 Budapest, Könyves Kálmán krt. 48-52.). Igény esetén Központi ügyfélszolgálatunkra a telefonos ügyfélszolgálaton (06–1/20/30/70-421-1-421) tud időpontot foglalni, valamint honlapunkon - Ügyfélkapcsolati pontok | Allianz Hungária - biztosítjuk ezt a lehetőséget, jelzésétől számított 5 munkanapon belül. Akadálymentesített Ügyfélkapcsolati pontjaink listáját honlapunk panaszkezelési oldalán találják. A Központi Ügyfélszolgálat nyitvatartási ideje: hétfő: 8-18, kedd-csütörtök: 8-16, péntek: 8-14 óra.

Ügyfeink részére panasz bejelentő dokumentumot (jegyzőkönyv) biztosítunk, melyen egyszerűen megadhatják panaszukat. Ezt a dokumentumot akár kézzel, akár elektronikusan is kitölthetik, majd az Önöknek legmegfelelőbb módot választva leadhatják személyesen a fent megjelölt helyeken, postázhatják, vagy e-mailben elküldhetik részünkre. (A kézzel kitöltendő és az elektronikusan kitöltendő jegyzőkönyvet internetes oldalunkon a https://www.allianz.hu/hu_HU/lakossagi/karbejelentes-es-ugyintezes/panaszbejelentes.html#panaszkezeles címen érhetik el.)

A panaszbejelentő jegyzőkönyv tartalmazza az Ügyfél nevét, címét (lakcímét, székhelyét, illetve amennyiben szükséges, levelezési címét), a panasz előterjesztésének helyét, idejét és módját, a panasz részletes leírását, a szerződéses adatokat (szerződésszám, ügytől függően ügyfélszám, kárszám), a csatolt dokumentumokat, aláírást, átvétel igazolását (szükség szerint). Kérjük, hogy a panaszbejelentő jegyzőkönyvben minden mellékletet soroljon fel, valamint kifogását, amivel kapcsolatban kivizsgálást kér tőlünk, részletesen tüntesse fel.

Ezen kívül természetesen bármilyen formátumban – kézzel, géppel írott levél, feljegyzés – továbbíthatja részünkre panaszát.

Telefonon: Telefonos ügyfélszolgálatunk a 06–1/20/30/70-421-1-421 számokon érhető el (nem emelt díjas szolgáltatás). A hívások fogadására nyitva álló idő: hétfő-szerda és péntek: 8-18, csütörtök: 8-20 óra között.

Elektronikus úton: A www.allianz.hu oldalon keresztül a (Allianz | Panaszbejelentés) vagy a biztositopanasz@allianz.hu címen.

Üzemzavar esetén az itt felsorolt további módok közül választhat.

Írásban: Leveleiket a 1368 Budapest, Pf.: 191. címre küldhetik, az Allianz Hungária Zrt. Fogyasztóvédelmi csoport nevére.

A gördülékenyebb ügymenet érdekében minden esetben szükségünk van az Ön személyazonosító alapadataira, illetve a meglévő biztosítás(ok)kal kapcsolatos adatokra (pl. kötvényszám, szerződésszám, ügyfélszám, kárszám).

Amennyiben Ügyfelünk nem személyesen, hanem meghatalmazott útján jár el a panaszügyben, a fentiekén túl érvényes meghatalmazás benyújtása is szükséges. A meghatalmazás tartalmazza a meghatalmazó ügyfél és a meghatalmazott teljes nevét, címét, anyja nevét, születési helyét és idejét, a meghatalmazás tárgyát, valamint szerződésszámot, kötvényszámot vagy kárszámot (amennyiben bármelyik rendelkezésre áll). A meghatalmazást a polgári perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvény alapján közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni – utóbbinak megfelel két tanú aláírása a teljes nevük és lakcímük feltüntetése mellett. (Meghatalmazás minta a [3 sz sablon meghatalmazas.pdf](#) címről letölthető).

Észrevételeikre, panaszaira az alábbi módokon válaszolunk:

Szóban, személyesen rögzített vagy átvett panaszok esetén:

Amennyiben a panaszbejelentés során kéri, válaszunkat a biztosító nyilvántartásában szereplő elektronikus levelezési címére (e-mail címre) titkosított formában küldjük el az Ön részére. Fentiek hiányában válaszlevelünket ajánlott küldeményként, postai úton, küldjük meg Önnek.

Telefonon rögzített panaszok esetén:

Amennyiben a panaszbejelentés során kéri, válaszunkat a biztosító nyilvántartásában szereplő elektronikus levelezési címére (e-mail címre) titkosított formában küldjük el az Ön részére. Fentiek hiányában válaszlevelünket ajánlott küldeményként, postai úton küldjük meg Önnek.

Elektronikus úton bejelentett panaszok esetén:

Amennyiben megkeresését a kapcsolattartás céljából bejelentett és a biztosító által nyilvántartott elektronikus levelezési címről (e-mail címről) küldte és eltérően nem rendelkezett, válaszunkat elektronikus úton (e-mailben) titkosított formában küldjük el az Ön részére.

Amennyiben megkeresése nem a fent említett, a biztosító nyilvántartásában szereplő elektronikus levelezési címről (e-mail címről) érkezik, abban az esetben e-mailen csak biztosítási titkot nem tartalmazó választ küldhetünk, minden egyéb esetben postai úton kell válaszolnunk (kivétektől képeznek a kifejezetten elektronikus szolgáltatásra szerződött Ügyfeleink).

Írásban (postai úton) bejelentett panaszok esetén:

Válaszlevelünket ajánlott küldeményként, postai úton, küldjük meg Önnek.

Amennyiben Ön természetes személy (fogyasztó) és Társaságunk a panaszát elutasítja vagy arra nem kap választ, az alábbi szervekhez fordulhat jogorvoslatért:

A Magyar Nemzeti Banknál fogyasztóvédelmi eljárást kezdeményezhet; a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén bírósághoz fordulhat, vagy a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén, illetve a szolgáltatás igénybevételére vonatkozó jogviszony létrejöttével és teljesítésével kapcsolatos jogvita esetén a Pénzügyi Békéltető Testület eljárását kezdeményezheti.

Részletes tájékoztatást olvashat erről az MNB honlapján: [Pénzügyi panasz](#)

Tájékoztatjuk, hogy Társaságunk a Pénzügyi Békéltető Testület előtt 500.000 Ft-ig terjedő ügyekben általános alávetési nyilatkozatot tett. Az általános alávetés nem terjed ki a kötelező gépjármű-felelősségbiztosítási ügyekre. Társaságunk a Minősített Fogyasztóbarát Otthonbiztosítás minősítéssel rendelkező Allianz Összhang Minősített Fogyasztóbarát Otthonbiztosítás elnevezésű lakásbiztosítási termék vonatkozásában összegszerű korlátozás nélkül aláveti magát a Pénzügyi Békéltető Testület döntésének. Tájékoztatjuk továbbá, hogy a Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tanácsa egyezség hiányában akkor is kötelezést tartalmazó határozatot hozhat, ha a szolgáltató alávetési nyilatkozatot nem tett, de a kérelem megalapozott és a fogyasztónak minősülő ügyfél érvényesíteni kívánt igénye - sem a kérelemben, sem a kötelezést tartalmazó határozat meghozatalakor - nem haladja meg a kétfélmillió forintot.

A Magyar Nemzeti Bank pénzügyi fogyasztóvédelmi tárgyú megkeresések fogadására kialakított ügyfélszolgálatának címe: 1122 Budapest, Krisztina körút 6.; levelezési címe: 1534 Budapest BKKP Pf. 777.; telefonszáma: +36-80-203-776; e-mail címe: ugyfelszolgalat@mnbb.hu

Jogsabályi kötelezettségünk tájékoztatni Ügyfeleinket arról, hogy a Magyar Nemzeti Bank fogyasztóvédelmi eljárásának kezdeményezésére irányuló kérelem benyújtása céljából rendszeresített formanyomtatványt elektronikusan a [Pénzügyi panasz](#) elérhetőségen, valamint a 1122 Budapest, Krisztina körút 6. címen található ügyfélszolgálaton érhetik el.

Tájékoztatjuk továbbá, hogy a fent hivatkozott formanyomtatványok költségmentes megküldését Társaságunktól (telefonszám: 06-1/20/30/70-421-1-421 e-mail cím: biztositopanasz@allianz.hu; postai cím: 1368 Budapest, Pf. 191.) is igényelheti.

A Pénzügyi Békéltető Testület székhelye: 1013 Budapest, Krisztina krt. 55.; ügyfélszolgálatának címe: 1122 Budapest, Krisztina körút 6.; levelezési címe: Pénzügyi Békéltető Testület, 1525 Budapest Pf.: 172.; telefonszáma: 06-80-203-776; e-mail címe: ugyfelszolgalat@mnbb.hu

Jogsabályi kötelezettségünk tájékoztatni Ügyfeleinket arról, hogy a Pénzügyi Békéltető Testület eljárásának kezdeményezésére irányuló kérelem benyújtása céljából rendszeresített formanyomtatványt elektronikusan a [Kérelem nyomtatványok](#) elérhetőségen, valamint a 1122 Budapest, Krisztina körút 6. címen található ügyfélszolgálaton érhetik el.

Tájékoztatjuk továbbá, hogy a fent hivatkozott formanyomtatványok költségmentes megküldését Társaságunktól (telefonszám: 06-1/20/30/70-421-1-421 e-mail cím: biztositopanasz@allianz.hu; postai cím: 1368 Budapest, Pf.: 191.) is igényelheti.

Amennyiben Ön fogyasztónak nem minősülő Ügyfél és Társaságunk a panaszát elutasítja vagy arra nem kap választ, az alábbi szervekhez fordulhat jogorvoslatért:

A panasz elutasítása, illetve a panasz kivizsgálására előírt 30 naptári napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztónak nem minősülő ügyfél a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvitája rendezése érdekében bírósághoz fordulhat. A bíróságokról a [Főoldal | Magyarország Bíróságai](#) honlapon tájékozódhat.

A panaszügyintézés további részletei:

A panaszügyintézés során, a telefonos ügyfélszolgálaton (06–1/20/30/70-421-1-421) közölt panaszokat rögzítjük, azok öt éven át visszakereshetők.

A hangrögzítés tényére a hívás során felhívjuk az Ön figyelmét. Ügyfeleink kérésére biztosítjuk a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen kérhetik a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet vagy a hangfelvétel másolatát, amelyet huszonöt napon belül Ügyfeleink rendelkezésére bocsátunk.

A beszélgetéseket Központi Ügyfélszolgálatunkon hallgathatja vissza, előzetes időpont-egyeztetést követően. A telefonos ügyfélszolgálatunkon igyekszünk biztosítani az ésszerű várakozási időn belüli hívásfogadást és ügyintézés. A telefonon közölt szóbeli panasz esetén az indított hívás sikeres felépülésének időpontjától számított öt percen belül élőhangos bejelentkezés érdekében úgy vagyunk kötelesek eljárni, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható. Amennyiben az Ön telefonon leadott bejelentését kollégáink nem tudják azonnal megoldani, akkor azt panasz bejelentő jegyzőkönyvben rögzítik, és továbbítják a Fogyasztóvédelmi csoportnak. A panasz bejelentő jegyzőkönyv másolatát a Fogyasztóvédelmi csoport által küldött válaszlevéllel együtt továbbítjuk Önnek.

A panaszügyintézés során a következő adatokat kérhetjük Öntől: név, szerződésszám, ügyfélszám, lakcím, székhely, levelezési cím, telefonszám, értesítés módja, panasszal érintett termék vagy szolgáltatás, panasz oka, leírása, az Ügyfél igénye, panasz alátámasztásához szükséges, az ügyfél birtokában lévő olyan dokumentumok másolata, amely a biztosítónál nem áll rendelkezésre, szükség esetén érvényes meghatalmazás, a panasz kivizsgálásához szükséges egyéb adat.

Tájékoztatjuk, hogy társaságunk az adatkezelés során a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK rendelet hatályon kívül helyezéséről szóló az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 rendelet (2016. április 27.) (a továbbiakban: „Általános Adatvédelmi Rendelet”), valamint az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (a továbbiakban: „Infotv.”), rendelkezéseinek megfelelően jár el. Az adatkezeléssel kapcsolatos bővebb tájékoztatás a www.allianz.hu/adatvedelem aloldalon található.

A szóbeli panaszokat igyekszünk azonnal kivizsgálni, és lehetőség szerint orvosolni. Amennyiben annak eredményével Ön nem ért egyet vagy az azonnali kivizsgálás nem lehetséges, a panaszát panasz bejelentő jegyzőkönyvben rögzítjük és az kivizsgálásra a Fogyasztóvédelmi csoporthoz kerül. A panasz bejelentő jegyzőkönyv másolati példányát Ön megkapja. A Fogyasztóvédelmi csoporton belül működő Központi panaszkezelésen dolgozó kollégák panaszát kivizsgálják és megkeresik a legmegfelelőbb megoldást. Erről írásban tájékoztatják Önt, a panasz Társaságunkhoz történő beérkezését követő 30 napon belül. Amennyiben az ügy kivizsgálása hosszabb időt vesz igénybe, erről a késedelem okának megjelölésével tájékoztatjuk Önt, és lehetőség szerint megjelöljük a vizsgálat befejezésének várható időpontját is. Elutasítás esetén természetesen indoklással és jogorvoslati lehetőségekkel együtt kapja meg a tájékoztatást. Amennyiben válaszukkal nem elégedett, panaszügyében felülvizsgálatot kérhet Társaságunktól vagy közvetlenül a Fogyasztóvédelmi csoport vezetőjétől is.

A panaszügyek kezelésében úgy járunk el, hogy lehetőség szerint elkerüljük Ügyfeleinkkel a pénzügyi fogyasztói jogvitákat.

Az ügyfélpanaszokról nyilvántartást vezetünk. A nyilvántartásban szerepelnek az ügyfél - és panaszadatok, az ügygel kapcsolatos bejövő és a kimenő levelek, a panasz benyújtásának időpontja, panasz leírása a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölésével, a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírása, az elutasítás esetén annak indoka, a panasz rendezésére tett intézkedések, az intézkedés teljesítésének határideje és a végrehajtásért felelős személy megnevezése, a panaszra adott válaszlevél postára adásának - elektronikus úton megküldött válasz esetén az elküldés - dátuma. Minden intézkedést időpontokkal együtt rögzítünk, nyilvántartunk az Ön panasza kapcsán. A panaszokat és az arra adott válaszokat öt évig megőrizzük, felügyeleti (MNB) ellenőrzés esetén a felügyeleti szervünknek bemutatjuk.

A jelen panaszkezelési szabályzatot Társaságunk Igazgatósága jóváhagyta.

Köszönjük bizalmát, valamint segítségét, hogy szolgáltatásainkat javíthatjuk visszajelzése alapján.

Felhívjuk a figyelmét arra, hogy a fenti honlapok elérési útja módosulhat. A mindenkor aktuális elérhetőségekről a honlapunkon (https://www.allianz.hu/hu_HU/lakossagi.html) tájékozódhat.

Üdvözlettel,
Allianz Hungária Zrt.
Fogyasztóvédelmi csoport