

Regelung der Reklamationsbearbeitung

Gültig ab den 18.07.2026 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. 16/2026.(VI.03) 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 bei, dass die Beschwerden schnell und effektiv, spätestens jedoch innerhalb der gesetzlich vorgeschriebenen Frist (30 Tage), behoben werden.
- Unser Reklamationsbehandlungsverfahren garantiert, dass wir alle Beschwerden gründlich, objektiv und schnellstmöglich, spätestens jedoch innerhalb der gesetzlich vorgeschriebenen Frist (30 Tage), 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, und im Einklang mit den Rechtsvorschriften und sonstigen Bestimmungen halten wir die Grundlagen der Treuherzigkeit und Ehrlichkeit 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. Die Mitarbeiter der Verbraucherschutzabteilung sind professionelle Reklamationsreferenten, die bei der Problemlösung mit besonderer Umsicht vorgehen. Ihre Schulung und Erfahrungen gewähren, 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 nach Möglichkeit 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 der Reklamationsfälle ist kostenfrei, unsere Gesellschaft verlangt keine 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 - [Kundenkontaktstellen | Allianz Hungária](#) - bereit, Ihre Meinung und Bemerkungen aufzunehmen und die Reklamation schriftlich festzuhalten. Sie werden eine Kopie des Protokolls erhalten. Ein zentrales Kundenservicebüro arbeitet am Sitz unserer barrierefrei zugänglichen 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 Termin vereinbaren, auch über unsere Webseite - [Kundenkontaktstellen | Allianz Hungária](#) - bieten wir Ihnen diese Möglichkeit innerhalb von fünf Arbeitstagen nach Ihrer Mitteilung. Die Liste unserer barrierefrei zugänglichen Kundenkontaktstellen finden Sie auf der Seite zur Reklamationsbearbeitung unserer Webseite. 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.

Wir stellen unseren Kunden ein Formular zur Meldung von Reklamationen (Protokoll) zur Verfügung, in dem Sie Ihre Reklamation einfach darlegen können. Dieses Dokument können Sie entweder handschriftlich oder elektronisch ausfüllen und anschließend auf die für Sie geeignetste Weise persönlich an den oben genannten Stellen abgeben, per Post oder per E-Mail an uns senden. (Die handschriftlich und elektronisch auszufüllenden Protokolle finden Sie auf unserer Webseite unter

https://www.allianz.hu/hu_HU/lakossagi/karbejelentes-es-ugyintezes/panaszbejelentes.html#panaszkezeles.)

Das Beschwerdeprotokoll enthält den Namen und die Anschrift des Kunden (Wohnanschrift, Sitz und erforderlichenfalls Postanschrift), den Ort, den Zeitpunkt und die Art der Einreichung der Beschwerde, eine ausführliche Beschreibung der Beschwerde, die Vertragsdaten (Vertragsnummer sowie je nach Fall Kundennummer und Schadennummer), die beigefügten Dokumente, die Unterschrift und (erforderlichenfalls) die Empfangsbestätigung. Bitte führen Sie im Beschwerdeprotokoll sämtliche Anlagen auf und beschreiben Sie den Einwand, dessen Prüfung Sie von uns verlangen, ausführlich.

Darüber hinaus können Sie Ihre Reklamation selbstverständlich in jedem beliebigen Format – als hand- oder maschinenschriftlichen Brief oder als Vermerk – an uns übermitteln.

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 ([Allianz | Panaszbejelentés](#)) 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).

Wenn Sie in der Reklamationsangelegenheit nicht persönlich, sondern durch einen Bevollmächtigten handeln, ist zusätzlich zu den vorstehend genannten Angaben eine gültige Vollmacht einzureichen. Die Vollmacht muss jeweils den vollständigen Namen, die Anschrift, den Namen der Mutter, den Geburtsort und das Geburtsdatum des vollmachtgebenden Kunden und des Bevollmächtigten, den Gegenstand der Vollmacht sowie die Vertragsnummer, Policennummer oder Schadennummer (sofern eine dieser Nummern vorliegt) enthalten. Die Vollmacht ist gemäß dem Gesetz Nr.

CXXX von 2016 über die Zivilprozessordnung in eine öffentliche Urkunde oder eine Privaturkunde mit voller Beweiskraft aufzunehmen; für Letztere genügt die Unterzeichnung durch zwei Zeugen unter Angabe ihres vollständigen Namens und ihrer Wohnanschrift. (Ein Vollmachtsmuster kann unter [3_sz_sablon_meghatalmazas.pdf](#) heruntergeladen werden.)

Ihre Bemerkungen und Reklamationen beantworten wir auf folgende Weise:

Bei mündlich und persönlich aufgenommenen oder entgegengenommenen Reklamationen:

Wenn Sie dies bei der Meldung Ihrer Reklamation beantragen, senden wir Ihnen unsere Antwort in verschlüsselter Form an die in den Unterlagen des Versicherers gespeicherte elektronische Postanschrift (E-Mail-Adresse).

Andernfalls senden wir Ihnen unser Antwortschreiben als Einschreiben per Post zu.

Bei telefonisch aufgenommenen Reklamationen:

Wenn Sie dies bei der Meldung Ihrer Reklamation beantragen, senden wir Ihnen unsere Antwort in verschlüsselter Form an die in den Unterlagen des Versicherers gespeicherte elektronische Postanschrift (E-Mail-Adresse).

Andernfalls senden wir Ihnen unser Antwortschreiben als Einschreiben per Post zu.

Bei elektronisch eingereichten Reklamationen:

Wenn Sie Ihre Mitteilung von der zur Kontaktaufnahme angegebenen und vom Versicherer gespeicherten elektronischen Postanschrift (E-Mail-Adresse) versandt und nichts Abweichendes bestimmt haben, senden wir Ihnen unsere Antwort in verschlüsselter Form elektronisch (per E-Mail) zu.

Wenn Ihre Mitteilung nicht von der oben genannten, in den Unterlagen des Versicherers gespeicherten elektronischen Postanschrift (E-Mail-Adresse) eingeht, dürfen wir per E-Mail nur eine Antwort übermitteln, die kein Versicherungsgeheimnis enthält; in allen anderen Fällen müssen wir per Post antworten (ausgenommen sind Kunden, die ausdrücklich einen Vertrag über elektronische Dienstleistungen abgeschlossen haben).

Bei schriftlich (per Post) eingereichten Reklamationen:

Wir senden Ihnen unser Antwortschreiben als Einschreiben per Post zu.

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 sich 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 Rechtsstreitigkeiten über das Zustandekommen, die Gültigkeit, die Rechtswirkungen oder die Beendigung des Vertrags, über eine Vertragsverletzung und deren Rechtswirkungen oder über das Zustandekommen und die Erfüllung des Rechtsverhältnisses zur Inanspruchnahme der Dienstleistung beim Schlichtungsgremium für Finanzfragen ein Güteverfahren beantragen.

Ausführliche Informationen finden Sie diesbezüglich auf der Webseite der MNB: [Pénzügyi panasz](#)

Unsere Gesellschaft hat eine allgemeine Erklärung gestellt, indem sie sich den Entscheidungen des Schlichtungsgremium für Finanzfragen bis zu HUF 500.000 unterwirft. Dies bezieht sich nicht auf Fälle über Kfz- Haftpflichtversicherungen. Wir informieren Sie darüber, dass der vorgehende Rat des Schlichtungsgremium für Finanzfragen auch ohne einer Einigung einen

Beschluss mit Verpflichtung bringen kann. Dies kann in dem Fall geschehen, wenn der Anbieter keine Unterwerfungserklärung gestellt hat, doch die Anfrage ist begründet und der Bedarf des Kunden (des Verbrauchers) – weder in der Anfrage, noch zur Zeit des Beschlusses – die zwei Million Forint nicht übertrifft.

Postanschrift des Kundendienstes der Ungarischen Nationalbank, die zur Entgegennahme von Anfragen zum finanziellen Verbraucherschutz erstellt wurde: H-1534 Budapest BKKP Pf. 777. Telefon: +36-80-203-776, E-Mail: ugyfelszolgalat@mnbb.hu

Wir sind verpflichtet unsere Kunden darüber zu informieren, dass die Formulare zur Beantragung eines Verbraucherschutzverfahrens elektronisch unter [Pénzügyi 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).

Sitz des Schlichtungsgremium für Finanzfragen ist: H-1525 Budapest, Krisztina krt. 55. Postanschrift: Pénzügyi Békéltető Testület, H-1525 Budapest, BKKP Pf. 172. Telefon: +36-80-203-776, E-Mail: ugyfelszolgalat@mnbb.hu

Wir sind verpflichtet unsere Kunden darüber zu informieren, dass die Formulare zur Beantragung eines Güteverfahrens bei das Schlichtungsgremium für Finanzfragen unter [Kérelem nyomtatványok](#) 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 als Kunde nicht als Verbraucher gelten und unsere Gesellschaft Ihre Reklamation ablehnt oder Sie darauf keine Antwort erhalten, können Sie sich zur Einlegung eines Rechtsbehelfs an folgende Stellen wenden:

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 [Startseite | Gerichte Ungarns](#).

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 während des Anrufs 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.

Auf Wunsch ermöglichen wir Ihnen, die Telefongespräche nach vorheriger Terminvereinbarung im Büro unseres Zentralen Kundendienstes anzuhören. 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.

Sollten unsere Kollegen Ihre per Telefon mitgeteilte Reklamation prompt nicht lösen können, werden sie für Sie ein Protokoll ausfüllen und an unsere Verbraucherschutzabteilung weiterleiten. Eine Kopie des Beschwerdeprotokolls wird Ihnen als Beilage zur Antwort der Verbraucherschutzabteilung zugefügt.

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.

Wir informieren Sie darüber, dass unsere Gesellschaft bei der Datenverarbeitung gemäß den Bestimmungen der Verordnung (EU) 2016/679 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 27. April 2016 zum Schutz natürlicher Personen bei der Verarbeitung personenbezogener Daten, zum freien Datenverkehr und zur Aufhebung der Richtlinie 95/46/EG (im Folgenden: „Datenschutz-Grundverordnung“) sowie des Gesetzes Nr. CXII von 2011 über das Recht auf informationelle Selbstbestimmung und die Informationsfreiheit (im Folgenden: „Informationsfreiheitsgesetz“) handelt. Weitere Informationen zur Datenverarbeitung finden Sie auf der Unterseite www.allianz.hu/adatvedelem.

Wir sind bestrebt, die mündlichen Reklamationen sofort zu lösen, Abhilfe zu leisten. Falls Sie mit der Lösung nicht einverstanden sind, wird Ihre Reklamation in einem Protokoll festgehalten und zur Untersuchung an die Verbraucherschutzabteilung weitergeleitet. Sie werden eine Kopie des Protokolls erhalten.

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 in jedem Fall eine Überprüfung auch unmittelbar 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 (https://www.allianz.hu/hu_HU/lakossagi.html) 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