

## Regelung der Reklamationsbearbeitung

Gültig ab dem 28.03.2022 bis zum Widerruf

Zielsetzung unserer Gesellschaft (Allianz Hungária Zrt.) ist es, dass unsere Kunden mit unseren Dienstleistungen und Arbeitsabläufen in jeder 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 Treuherzigkeit 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. 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 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 – [https://www.allianz.hu/hu\\_HU/lakossagi/karbejelentes-es-ugyintezes/ugyfelkapcsolati-pontok.htm](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 Beschwerdeprotokolls 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.

**Per Fax:** vom Inland unter 06-1-269-2080

**Elektronisch:** über die [www.allianz.hu](http://www.allianz.hu) Webseite ([https://apps.allianz.hu/aem/panaszkezeles?\\_ga=2.24729914.1453861733.164613257.5-1130248292.1602486872](https://apps.allianz.hu/aem/panaszkezeles?_ga=2.24729914.1453861733.164613257.5-1130248292.1602486872)) oder durch der Adresse [biztositopanasz@allianz.hu](mailto: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. Die Bevollmächtigung muss den Namen, den Adresse, den Namen der Mutter, den Geburtsort und das Geburtsdatum des Vollmachtgebers und des Bevollmächtigten, den Gegenstand der Bevollmächtigung, die Vertragsnummer, die Nummer der Versicherungspolice oder die Schadennummer enthalten (falls Daten vorhanden sind).

Die Bevollmächtigung muss auf der Grundlage des Gesetzes Nr. CXXX vom 2016 über die zivilrechtliche Verfahrensordnung in einer öffentlichen Urkunde oder in einer Privaturkunde mit vollem Beweiswert festgehalten werden – letztere entspricht den Unterschriften zweier Zeugen mit ihren vollständigen Namen und Adressen. (Das Bevollmächtigungsmuster kann von der nachstehenden Website heruntergeladen werden: [https://www.allianz.hu/hu\\_HU/lakossagi/karbejelentes-es-ugyintezes/panaszbejelentes.html#panaszkezeles](https://www.allianz.hu/hu_HU/lakossagi/karbejelentes-es-ugyintezes/panaszbejelentes.html#panaszkezeles) )

Wir stellen unseren Kunden Beschwerdeformulare zur Verfügung, damit sie ihre Beschwerden in einfacher Weise mitteilen können. Dieses Formular kann sowohl handschriftlich als auch elektronisch ausgefüllt, und dann – nach Belieben – persönlich an den oben genannten Stellen abgegeben, oder an uns gefaxt, per Post oder per E-Mail geschickt werden. (Den Beschwerdeformular kann man an unserer Webseite erreichen [https://www.allianz.hu/hu\\_HU/lakossagi/karbejelentes-es-ugyintezes/panaszbejelentes.html#panaszkezeles](https://www.allianz.hu/hu_HU/lakossagi/karbejelentes-es-ugyintezes/panaszbejelentes.html#panaszkezeles))

Das Beschwerdeformular enthält den Namen und die Adresse der Kunden (die Wohnadresse, den Sitz, im Bedarfsfall auch die Postadresse), den Ort, wo die Reklamation angemeldet wird, eine detaillierte Beschreibung der Reklamation, die Vertragsdaten (Nummer der Versicherungspolice, je nach Kunde die Kundennummer, die Schadennummer), die Liste der angehängten Dokumente, die Unterschrift und die Übernahmebestätigung (je nach Bedarf). Bitte zählen Sie alle Anhänge auf und geben Sie alle Ihre Vorwände an, für welche Sie eine Untersuchung wünschen.

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 für rechtliche Unterstützung 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>

Wir informieren Sie darüber, dass unsere Gesellschaft eine allgemeine Erklärung gestellt hat, indem sie sich den Entscheidungen des Schlichtungsgremiums für Finanzfragen bis zu HUF 500.000 unterwirft. Dies bezieht sich nicht auf Fälle über Kfz-Haftpflichtversicherungen. Unsere Gesellschaft unterwirft sich ohne Betragsgrenze der Entscheidung des Schlichtungsgremiums für Finanzfragen bezüglich des Produkts „Allianz Összhang Minősített Fogyasztóbarát Otthonbiztosítás“ mit der Qualifikation „Qualifizierte verbraucherfreundliche Hausratversicherung“. Wir informieren Sie auch darüber, dass der vorgehende Rat des Schlichtungsgremiums für Finanzfragen auch ohne einer Einigung einen Beschluss mit Verpflichtung mit sich bringen kann. Dies kann in dem Fall geschehen, wenn der Anbieter keine Unterwerfungserklärung gestellt hat, aber die Anfrage begründet ist und der Bedarf des Kunden (des Verbrauchers) – weder in der Anfrage, noch zur Zeit des Beschlusses – eine 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: 06-80-203-776, E-Mail: [ugyfelszolgalat@mn.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mn.hu)

Wir sind verpflichtet unsere Kunden darüber zu informieren, dass die Formulare zur Beantragung eines Verbraucherschutzverfahrens elektronisch unter <https://www.mnb.hu/bekeltetes/kerelem-es-egyeb-nyomtatvanyok/kerelem-nyomtatvany> 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](mailto:biztositopanasz@allianz.hu), per Post: H-1368 Budapest, Pf.: 191).

Sitz des Schlichtungsgremium für Finanzfragen ist: H-1525 Budapest, Krisztina krt. 55.. Postanschrift: Magyar Nemzeti Bank, H-1525 Budapest, BKKP Pf. 172. Telefon: 06-80-203-776, E-Mail: [ugyfelszolgalat@mn.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mn.hu)

Wir sind verpflichtet unsere Kunden darüber zu informieren, dass die Formulare zur Beantragung eines Güteverfahrens bei das Schlichtungsgremium für Finanzfragen

unter <https://www.mnb.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](mailto:biztositopanasz@allianz.hu), per Post: H-1368 Budapest, Pf.: 191).

Der vorgehende Rat des Schlichtungsgremiums für Finanzfragen auch ohne einer Einigung einen Beschluss mit Verpflichtung mit sich bringen kann. Dies kann in dem Fall geschehen, wenn der Anbieter keine Unterwerfungserklärung gestellt hat, aber die Anfrage begründet ist und der Bedarf des Kunden (des Verbrauchers) – weder in der Anfrage, noch zur Zeit des Beschlusses – eine Million Forint nicht übertrifft.

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.

Sollten unsere Kollegen Ihre per Telefon mitgeteilte Reklamation prompt nicht lösen können, werden sie für Sie ein Beschwerdeprotokoll 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, zu dem Nachweis der Reklamation ist eine Kopie der im Besitz des Kunden befindlichen Dokumente erforderlich, die nicht beim Versicherer erhältlich sind., 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 untersuchen, ggf. Abhilfe zu leisten. Falls Sie mit der Lösung nicht einverstanden sind oder eine sofortige Untersuchung ist nicht möglich, wird Ihre Reklamation festgehalten und für Untersuchung an die Verbraucherschutzabteilung weitergeleitet. Sie werden eine Kopie des Beschwerdeprotokolls 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 nach Eingang der Reklamation bei unserer Gesellschaft 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](http://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**