

Panaszkezelési szabályzat

Érvényes 2024. 05. 29-től 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, kritikák 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 66/2021 (XII. 20.) MNB rendelet, valamint a 16/2021 (XI.25.) számú MNB ajánlás rendelkezései alapján járunk el.
- A hozzánk beérkezett kritikák és panaszok fokozott figyelembevételével törekszünk arra, hogy Ügyfeleink érdekében javítsuk szolgáltatásaink, termékeink minőségét, és elkötelezettek 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 időn belül kivizsgáljunk, Ügyfeleinknek minden esetben megfelelő választ adjunk, és a megalapozott panaszokat minél gyorsabban orvosoljuk. A panaszügyek vizsgálata alatt minden vonatkozó körülményt figyelembe veszünk, minden felmerült problémát, kifogást megvizsgálunk és megválaszolunk Ügyfeleink számára. Panaszokkal foglalkozó szakképzett munkatársaink ügyfélközpontúan, fogyasztóbarát módon és empátikusan járnak el a panaszvizsgálás, a megoldás kapcsán. Panaszkezelési folyamatunk során közérthetően kommunikálunk Ügyfeleinkkel, átláthatóan és kiszámíthatóan 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. Mi mindent megteszünk annak érdekében, hogy Ügyfeleink az egyszerűbb esetekben ennél rövidebb idő alatt választ kapjanak.

- Ügyfeink visszajelzéseikhez számos kommunikációs csatornát biztosítunk, hogy véleményüket minél könnyebben, egyszerűbben és gyorsabban kifejthessék 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 – https://www.allianz.hu/hu_HU/lakossagi/karbejelentes-es-ugyintezes/ugyfelkapcsolati-pontok.html – kollégáink, partnereink meghallgatják és a panaszt írásban rögzítik. A panasz adatairól Ön másolati példányt kap. Társaságunk székhelyén 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 elektronikus úton is biztosítjuk ezt a lehetőséget, jelzésétől számított 5 munkanapon belül. A Központi Ügyfélszolgálat nyitvatartási ideje: hétfő: 8-18, kedd-csütörtök: 8-16, péntek: 8-14 óra.

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 (https://apps.allianz.hu/aem/panaszkezeles?_ga=2.24729914.1453861733.1646132575-1130248292.1602486872) vagy a biztositopanasz@allianz.hu címen.

Amennyiben a kapcsolattartás céljából korábban bejelentett és nyilvántartásba vett elektronikus levelezési címről (e-mail címről) érkezik az Ön megkeresése, úgy arra elektronikus úton küldjük meg válaszunkat titkosítva.

Amennyiben megkeresése nem a fent említett elektronikus levelezési címről (e-mail címről) érkezik, abban az esetben e-mail-en csak biztosítási titkot nem tartalmazó választ küldhetünk Ügyfeink részére, minden egyéb esetben postai úton kell válaszolnunk (kivételet képeznek a kifejezetten elektronikus szolgáltatásra szerződött Ügyfeink). 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 Fogyasztóvédelmi csoporton belül működik a központi panaszkezelés). A gördülékenyebb ügymenet érdekében minden esetben szükségünk van az Ügyfél személyazonosító alapadataira, illetve a meglévő biztosítás(ok)kal kapcsolatos adatokra (pl. kötvényszám, szerződésszám, ügyfélszám, kárszám).

Amennyiben az Ügyfél 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 feltüntetésével. (Meghatalmazás minta a https://www.allianz.hu/content/dam/onemarketing/cee/azhu/pdf/kar/online-ugyintezes/3_sz_sablon_meghatalmazas.pdf címről letölthető).

Ügyfeleink részére panasz bejelentő lapokat 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, ahogy az Önöknek kényelmes. (A panaszbejelentő lapot internetes oldalunkon a https://www.allianz.hu/hu_HU/lakossagi/karbejelentes-es-ugyintezes/panaszbejelentes.html#panaszkezeles címen érhetik el.)

A panaszbejelentő lap 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 lapon 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.

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

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

Részletes tájékoztatást olvashat erről az MNB honlapján:

<https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/penzugyi-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: 06-80-203-776; 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

<https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/penzugyi-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: Magyar Nemzeti Bank, 1525 Budapest BKKP Pf.: 172.; telefonszáma: 06-80-203-776; e-mail címe: ugyfelszolgalat@mn.hu

Jogsabályi kötelezettségünk tájékoztatni Ügyfeleinket arról, hogy a Pénzügyi Békéltető Testület eljárásának kezdeményezésére irányuló kérelem benyújtása céljából rendszeresített formanyomtatványt elektronikusan a <https://www.mnb.hu/bekeltetes/kerelem-es-egyeb-nyomtatvanyok/kerelem-nyomtatvany> 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 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 <http://birosag.hu/> 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 visszakereshetőek.

A hangrögzítés tényére 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 ügyintézését. 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 kollegáink nem tudják azonnal megoldani, panasz bejelentő lapon rögzítik, és továbbítják azt a Fogyasztóvédelmi csoportnak. A panasz bejelentő lap (jegyzőkönyv) másolatát a Fogyasztóvédelmi csoporttól által küldött válaszban 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. A megadott adatokat az információs önrendelkezési jogról és az

információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megfelelően kezeljük és tartjuk nyilván.

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 bejelentőlapra rögzítjük és az kivizsgálásra a Fogyasztóvédelmi csoporthoz kerül. A panasz bejelentő lap másolati példányát Ön megkapja. A Fogyasztóvédelmi csoporton belül működő központi panaszkezelésen dolgozó kollégák az Ön panaszügyét 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 válaszunkkal nem elégedett, panaszügyében felülvizsgálatot kérhet Társaságunktól. Ön minden esetben kérhet felülvizsgálatot 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 üggyel 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 panaszra 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 (www.allianz.hu) tájékozódhat.

Üdvözlettel,
Allianz Hungária Zrt.
Fogyasztóvédelmi csoport