

Richtlinie zur Bearbeitung von Beschwerden

Gültig 2024. 05. 29, bis erzurückgezogen wird

Unser Unternehmen (Allianz Hungária Zrt.) zielt darauf ab, unsere Kunden mit unseren Dienstleistungen und unserer Verwaltung in jeder Hinsicht zufrieden zu stellen. Um unser Serviceniveau kontinuierlich zu verbessern und damit die Zufriedenheit unserer Kunden zu erhöhen, ist es uns wichtig, Ihnen Ihr gesamtes Feedback – positiv oder negativ – zu unseren Produkten, Dienstleistungen, Verfahren, Mitarbeitern und unserem Unternehmen als Ganzes zu geben .

Um Beschwerden und Kritik ordnungsgemäß zu behandeln, befolgen wir die folgenden Grundsätze und Praktiken für den Umgang mit Beschwerden:

- Im Rahmen unserer Beschwerdebearbeitung § 159 des Gesetzes LXXXVIII von 2014 über Versicherungstätigkeiten, Regierungsverordnung 437/2016 (XII. 16.), Regierungsverordnung 66/2021 (XII. 20.) Wir handeln auf der Grundlage der Bestimmungen des MNB-Dekrets und der MNB-Empfehlung 16/2021 (XI.25).
- Unter Berücksichtigung der bei uns eingegangenen Kritiken und Beschwerden bemühen wir uns, die Qualität unserer Dienstleistungen und Produkte im Interesse unserer Kunden zu verbessern, und wir verpflichten uns, die Zufriedenheit unserer Kunden kontinuierlich zu erhöhen. Dazu trägt auch die schnelle und effektive Behebung von Beschwerden bei.
- Unser Beschwerdeverfahren garantiert, dass wir alle Beschwerden gründlich, unparteiisch und so schnell wie möglich untersuchen, unseren Kunden in jedem Fall eine angemessene Antwort geben und begründete Beschwerden so schnell wie möglich lösen. Bei der Prüfung von Reklamationsfällen berücksichtigen wir alle relevanten Umstände, prüfen und reagieren auf alle Probleme und Einwände unserer Mandanten. Unsere qualifizierten Kolleginnen und Kollegen, die sich mit Reklamationen befassen, agieren kundenorientiert, verbraucherfreundlich und empathisch im Zusammenhang mit der Beschwerdeuntersuchung und -lösung. Bei der Bearbeitung von Beschwerden kommunizieren wir verständlich mit unseren Mandanten, handeln transparent und vorhersehbar und beachten die Grundsätze von Treu und Glauben und Fairness.

Bei der Bearbeitung von Beschwerden achten wir besonders auf Fälle, in denen sich die begründete Beschwerde unseres Mandanten auf das Verhalten und die Vorgehensweise der Mitarbeiter unseres Unternehmens und unserer mit uns zusammenarbeitenden Partner bezieht.

- Wir bearbeiten Kundenanfragen nach Möglichkeit auf der Ebene des Erstkontakts und korrigieren eventuelle Fehler. Wenn der Fall komplexer ist und länger dauert, wird die Angelegenheit als Beschwerde an unser Verbraucherschutzteam weitergeleitet, wo wir eine zentrale Beschwerdebearbeitung betreiben. Innerhalb unserer Verbraucherschutzgruppe sind unsere fachkundigen Kollegen Verbraucherschutzbeauftragte, die ein besonderes Augenmerk auf die Lösung von Beschwerden legen, ihre Bereitschaft und Erfahrung dafür sorgen, dass Verbraucherschutz und Kundenorientierung stets im Blick sind.

- Das einschlägige Gesetz sieht eine Frist von 30 Tagen nach Eingang bei unserem Unternehmen vor, um die Begründetheit von Beschwerdefällen zu untersuchen und darauf zu reagieren. Wir tun unser Bestes, um sicherzustellen, dass unsere Kunden in einfacheren Fällen in kürzerer Zeit eine Antwort erhalten.
- Wir bieten eine Vielzahl von Kommunikationskanälen für Kundenfeedback, um ihre Meinung einzuholen so einfach, einfach und schnell wie möglich mündlich, telefonisch, elektronisch ausdrücken auf dem Weg oder sogar per Post.

Die Untersuchung von Beschwerdefällen ist kostenlos, daher erhebt unser Unternehmen keine zusätzlichen Gebühren.

Sie können uns Ihre Kommentare und Beschwerden auf folgende Weise zukommen lassen:

Verally, persönlich: Meinungen und Kommentare werden von unseren Kollegen und Partnern an jeder Kundenkontaktstelle oder jedem Vertragspartner unseres Netzwerks – https://www.allianz.hu/hu_HU/lakossagi/karbejelentes-es-ugyintezes/ugyfelkapcsolati-pontok.html – angehört und die Beschwerde wird schriftlich protokolliert. Sie erhalten eine Kopie des Beschwerdeformulars. Wir betreiben einen zentralen Kundendienst am Hauptsitz unseres Unternehmens, wo Sie dies persönlich tun und Ihre Beschwerde einreichen können (1087 Budapest, Könyves Kálmán krt. 48-52.). Bei Bedarf können Sie einen Termin für unseren Zentralen Kundenservice im Call Center (06–1/20/30/70-421-1-421) buchen, und wir bieten diese Möglichkeit auch elektronisch 5 Tage ab dem Datum Ihrer Benachrichtigung innerhalb von Arbeitstagen. Öffnungszeiten des Zentralen Kundendienstes: Montag: 8-18 Uhr, Dienstag-Donnerstag: 8-18 Uhr.16 Uhr, Freitag: 8 bis 14 Uhr

Per Telefon: Unser Callcenter ist unter 06-1/20/30/70-421-1-421 (Non-Premium-Rate-Service) erreichbar. Zeit für den Empfang von Anrufen: Montag-Mittwoch und Freitag: 8-18 Uhr, Donnerstag: 8-20 Uhr.

Auf elektronischem Wege:

Über die www.allianz.hu Seite unter (https://apps.allianz.hu/aem/panaszkezeles?_ga=2.24729914.1453861733.1646132575-1130248292.1602486872) oder biztositopanasz@allianz.hu.

Wenn Ihre Anfrage von einer zuvor registrierten und für Kontaktzwecke registrierten E-Mail-Adresse (E-Mail-Adresse) stammt, senden wir Ihnen unsere Antwort elektronisch verschlüsselt zu.

Wenn Ihre Anfrage nicht von der oben genannten E-Mail-Adresse (E-Mail-Adresse) stammt, können wir unseren Kunden nur per E-Mail ohne Versicherungsgeheimnisse antworten, andernfalls müssen wir per Post antworten (mit Ausnahme unserer Kunden, die speziell für elektronische Dienstleistungen beauftragt wurden). Im Falle einer Panne können Sie einen der hier aufgeführten zusätzlichen Optionen wählen.

schriftlich: Ihre Briefe wurden an 1368 Budapest, Postfach geschickt: 191, Allianz Hungária Zrt. Verbraucherschutzgruppe (zentrale Beschwerdebearbeitung innerhalb der Verbraucherschutzgruppe). Um einen reibungsloseren Ablauf zu gewährleisten, benötigen wir immer die grundlegenden Identifikationsdaten des Kunden und Daten zu bestehenden Versicherungen (z. B. Policennummer, Vertragsnummer, Kundennummer, Schadennummer).

Wenn Kunde Nein persönlich, sondern ein Stellvertreter durch Reagieren Sie auf die Beschwerde, zusätzlich zu den oben genannten muss auch eine gültige Vollmacht vorgelegt werden. Die Vollmacht enthält den vollständigen Namen, die Adresse, den Namen der Mutter

des bevollmächtigten Kunden und der bevollmächtigten Person, Geburtsort und -datum, Gegenstand der Vollmacht, sowie Vertragsnummer, Versicherungsnummer oder Schadensnummer (falls vorhanden)). Das Rechtsanwaltsamt über die Zivilprozessordnung 2016. jährlich CXXX. Gesetz auf der Grundlage einer authentischen Urkunde oder eines vollständigen Nachweises Kraft muss in einem privaten Dokument verfasst werden – letzteres muss von zwei Zeugen mit ihren vollständigen Namen und Adressen unterzeichnet werden. (Vollmachtsmuster für https://www.allianz.hu/content/dam/onemarketing/cee/azhu/pdf/kar/online-ugyintezes/3_sz_sablon_meghatalmazas.pdf kann aus dem Titel heruntergeladen werden).

Wir stellen unseren Kunden Beschwerdeformulare zur Verfügung, in die sie ihre Beschwerde einfach eingeben, dieses Dokument entweder manuell oder elektronisch ausfüllen und dann persönlich an den oben angegebenen Stellen einreichen können, wobei sie die für Sie am besten geeignete Methode auswählen. kann per Post verschickt werden, oder Sie können es uns per E-Mail zusenden, wie es für Sie bequem ist. (Das Reklamationsformular finden Sie auf unserer Website unter https://www.allianz.hu/hu_HU/lakossagi/karbejelentes-es-ugyintezes/panaszbejelentes.html#panaszkezeles .)

Das Reklamationsformular enthält den Namen, die Anschrift (Adresse, Sitz und ggf. Postanschrift) des Kunden, Ort, Zeit und Art der Reklamation, eine detaillierte Beschreibung der Reklamation, die Vertragsdaten (Vertragsnummer, je nach Fall, Kundennummer, Schadensnummer), beigefügte Dokumente, Unterschrift, Empfangsbestätigung (falls erforderlich). Bitte führen Sie alle Anlagen auf dem Beschwerdeformular auf und geben Sie detailliert Ihren Widerspruch an, den Sie von uns verlangen.

Darüber hinaus können Sie Ihre Beschwerde natürlich in beliebiger Form an uns weiterleiten – handschriftliche, maschinengeschriebene Briefe, Notizen.

Wenn Sie eine natürliche Person (Verbraucher) sind und unser Unternehmen Ihre Beschwerde ablehnt oder keine Antwort erhält, können Sie sich an die folgenden Stellen wenden, um Rechtsmittel einzulegen:

Sie können ein Verbraucherschutzverfahren bei der Ungarischen Nationalbank einleiten; oder im Falle einer Streitigkeit über das Zustandekommen, die Gültigkeit, die Wirkungen und die Beendigung des Vertrags sowie die Vertragsverletzung und ihre Auswirkungen kann sie sich an das Gericht wenden oder ein Verfahren vor der Finanzschiedsstelle einleiten. Detaillierte Informationen dazu können Sie auf der Website der MNB nachlesen: <https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/penzugyi-panasz>

Wir möchten Sie darüber informieren, dass unser Unternehmen in Fällen bis zu 500.000 HUF eine allgemeine Erklärung zur Einreichung vor der Finanzschiedsstelle abgegeben hat. Das allgemeine Vorbringen erstreckt sich nicht auf Fälle der Kraftfahrzeugpflichtversicherung. Unser Unternehmen unterwirft sich der Entscheidung der Finanzschiedsstelle in Bezug auf das Hausratversicherungsprodukt Allianz Harmony Qualified Consumer Friendly Home Insurance, das als Qualified Consumer Friendly Home Insurance zertifiziert ist, ohne eine betragsmäßige Begrenzung. Wir möchten Sie auch darüber informieren, dass der amtierende Rat der Finanzschiedsstelle in Ermangelung einer Vereinbarung eine verbindliche Entscheidung erlassen kann, auch wenn der Dienstleister keine Erklärung über die Einreichung abgegeben hat, der Antrag jedoch begründet ist und der Anspruch des Kunden, der als durchsetzbarer Verbraucher gilt, weder im Antrag noch zum Zeitpunkt der Entscheidung, die die Verpflichtung enthält, 2 Mio. HUF übersteigt.

Die Ungarische Nationalbank sein Kundenservice, der eingerichtet wurde, um Anfragen zum finanziellen Verbraucherschutz entgegenzunehmen Adresse: 1122 Budapest, Krisztina körút 6.; Postanschrift: 1534 Budapest BKKP Pf. 777.; Telefonnummer: 06-80-203-776; Ihre E-Mail-Adresse: ugyfelszolgalat@mnb.hu

Es ist unsere gesetzliche Verpflichtung, unsere Kunden darüber zu informieren, dass das Formular für die Einreichung eines Antrags auf Einleitung eines Verbraucherschutzverfahrens bei der Ungarischen Nationalbank elektronisch an die Kontaktdaten der <https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/penzugyi-panasz> und an die 1122 Budapest, Krisztina körút 6, gesendet wird. am Kundendienstschalter.

Wir möchten Sie auch darüber informieren, dass Sie die oben genannten Formulare kostenlos bei unserer Firma anfordern können (Telefonnummer: 06–1/20/30/70-421-1-421, E-Mail-Adresse: biztositopanasz@allianz.hu; Postanschrift: 1368 Budapest, Pf. 191.).

Die Finanzschiedsstelle Sitz: 1013 Budapest, Krisztina krt. 55.; Kundendienstadresse: 1122 Budapest, Krisztina körút 6.; Postanschrift: Ungarische Nationalbank, 1525 Budapest BKKP Pf.: 172.; Telefonnummer: 06-80-203-776; E-Mail címe: Kundendienst@mnb.hu

Es ist unsere gesetzliche Verpflichtung, unsere Kunden darüber zu informieren, dass das Formular für die Einreichung eines Antrags auf Einleitung des Verfahrens bei der Finanzschiedsstelle elektronisch an die <https://www.mnb.hu/bekeltetes/kerelem-es-egyeb-nyomtatvanyok/kerelem-nyomtatvany> Kontaktdaten und an die 1122 Budapest, Krisztina körút 6, gesendet wird. am Kundendienstschalter.

Wir möchten Sie auch darüber informieren, dass die oben genannten Formulare kostenlos von unserer Firma (Telefonnummer: 06–1/20/30/70-421-1-421 E-Mail-Adresse: biztositopanasz@allianz.hu; Postanschrift: 1368 Budapest, Pf.: 191.)

Wenn Sie ein Nicht-Verbraucherkunde sind und unser Unternehmen Ihre Beschwerde ablehnt oder keine Antwort erhält, können Sie sich an die folgenden Stellen wenden:

Wird die Reklamation abgelehnt oder ist die gesetzliche Frist von 30 Kalendertagen für die Beantwortung der Reklamation ergebnislos abgelaufen, kann sich der Kunde, der kein Verbraucher ist, an das Gericht wenden, um seine Streitigkeiten über den Abschluss, die Gültigkeit, die Rechtswirkungen und die Beendigung des Vertrags sowie über die Vertragsverletzung und ihre Rechtswirkungen beizulegen. Informationen zu den Gerichten finden Sie auf der Website der <http://birosag.hu/>.

Weitere Details zur Reklamationsbearbeitung:

Während der Beschwerdebearbeitung werden Beschwerden, die dem Callcenter (06–1/20/30/70-421-1-421) gemeldet werden, aufgezeichnet und können fünf Jahre lang abgerufen werden.

Wir werden Sie auf die Tatsache der Tonaufnahme aufmerksam machen. Auf Wunsch unserer Kunden bieten wir das Anhören der Audioaufnahme an, und sie können kostenlos eine beglaubigte Aufzeichnung der Audioaufnahme oder eine Kopie der Audioaufnahme anfordern, die wir unseren Kunden innerhalb von fünfundzwanzig Tagen zur Verfügung stellen.

Die Gespräche können Sie nach vorheriger Terminvereinbarung in unserem Zentralen Kundenservice anhören. In unserem Callcenter versuchen wir sicherzustellen, dass Anrufe innerhalb einer angemessenen Wartezeit eingehen und bearbeitet werden. Im Falle einer

mündlichen Beschwerde, die telefonisch mitgeteilt wird, sind wir verpflichtet, so zu handeln, wie es in der gegebenen Situation normalerweise zu erwarten wäre, um uns innerhalb von fünf Minuten nach erfolgreicher Wiederherstellung des eingeleiteten Anrufs per Sprache zu registrieren. Wenn unsere Kollegen Ihre Meldung nicht sofort telefonisch lösen können, werden sie dies auf einem Beschwerdeformular festhalten und an das Verbraucherschutzteam weiterleiten. Eine Kopie des Beschwerdeformulars (Protokoll) wird Ihnen in der Antwort der Verbraucherschutzstelle zugesandt.

Während der Bearbeitung von Beschwerden können wir Sie nach den folgenden Daten fragen: Name, Vertragsnummer, Kundennummer, Adresse, Sitz, Postanschrift, Telefonnummer, Benachrichtigungsmethode, Produkt oder Dienstleistung, die Gegenstand der Beschwerde ist, Grund und Beschreibung der Reklamation, Reklamation des Kunden, Kopie von Dokumenten im Besitz des Kunden, die bei der Versicherungsgesellschaft nicht verfügbar sind, gegebenenfalls eine gültige Vollmacht, andere Daten, die für die Untersuchung der Beschwerde erforderlich sind. Die bereitgestellten Daten werden gemäß den Bestimmungen des Gesetzes CXII von 2011 über die informationelle Selbstbestimmung und Informationsfreiheit behandelt und registriert.

Wir werden versuchen, mündlichen Beschwerden zeitnah nachzugehen und sie nach Möglichkeit zu beheben. Wenn Sie mit dem Ergebnis nicht einverstanden sind oder eine sofortige Untersuchung nicht möglich ist, wird Ihre Beschwerde auf dem Beschwerdeformular aufgezeichnet und zur Untersuchung an das Verbraucherschutzteam gesendet. Sie erhalten eine Kopie des Beschwerdeformulars. Unsere Kollegen aus dem zentralen Beschwerdebearbeitungsteam der Verbraucherschutzgruppe werden Ihre Beschwerde untersuchen und die am besten geeignete Lösung finden. Sie werden innerhalb von 30 Tagen nach Eingang der Beschwerde bei unserem Unternehmen schriftlich darüber informiert. Wenn die Untersuchung des Falles länger dauert, werden wir Sie darüber informieren, indem wir den Grund für die Verzögerung und, wenn möglich, das voraussichtliche Datum des Abschlusses der Untersuchung angeben. Im Falle einer Ablehnung erhalten Sie die Auskunft selbstverständlich zusammen mit einer Begründung und Rechtsbehelf. Wenn Sie mit unserer Antwort nicht zufrieden sind, können Sie eine Überprüfung Ihrer Beschwerde von unserem Unternehmen anfordern. Sie können jederzeit eine Überprüfung beim Leiter des Verbraucherschutzreferats beantragen.

Wir behandeln Beschwerden so, dass finanzielle Verbraucherstreitigkeiten mit unseren Kunden so weit wie möglich vermieden werden.

Wir führen Aufzeichnungen über Kundenbeschwerden. Das Register enthält Kunden- und Beschwerdedaten, ein- und ausgehende Korrespondenz im Zusammenhang mit dem Fall, das Datum der Einreichung der Beschwerde, eine Beschreibung der Beschwerde mit Angabe des Ereignisses oder der Tatsache, die Gegenstand der Beschwerde ist, eine Beschreibung der zur Beilegung oder Lösung der Beschwerde ergriffenen Maßnahmen, die Gründe für die Ablehnung der Beschwerde, die zur Beilegung der Beschwerde ergriffenen Maßnahmen, die Frist für den Abschluss der Maßnahme und die Identität der für die Vollstreckung verantwortlichen Person, das Datum, an dem die Antwort auf die Beschwerde aufgegeben wurde, oder, im Falle einer elektronischen Antwort, das Datum, an dem sie versandt wurde. Alle Maßnahmen werden zusammen mit Terminen erfasst, wir nehmen Ihre Beschwerde auf. Beschwerden und Antworten werden fünf Jahre lang aufbewahrt und im Falle einer aufsichtsrechtlichen Prüfung (MNB) unserem Aufsichtsorgan vorgelegt.

Diese Richtlinie zur Bearbeitung von Beschwerden wurde vom Verwaltungsrat unseres Unternehmens genehmigt.

Vielen Dank für Ihr Vertrauen und helfen Sie uns, unsere Dienstleistungen auf der Grundlage Ihres Feedbacks zu verbessern.

Bitte beachten Sie, dass sich der Pfad zu den oben genannten Websites ändern kann. Die aktuellen Kontaktdaten finden Sie auf unserer Website (www.allianz.hu).

Grüße
Allianz Hungária Zrt.
Verbraucherschutzgruppe