

Alfa Vienna Insurance Group Biztosító Zrt.  
1091 Budapest, Üllői út 1.

Telefonos Ügyfélszolgálat: (+36) 1-477-4800  
Honlap: alfa.hu

Kérjük, hogy figyelmesen olvassa át és őrizze meg jelen tájékoztatónkat, amely a távértékesítéshez kapcsolódó sajátosságokról tartalmaz részletes felvilágosítást.

### TÁJÉKOZTATÁS

Felhívjuk a figyelmét, hogy a jelen tájékoztató mellékleteként megküldött biztosítás, nem személyes megkeresés útján jött létre, így az távértékesítés keretében megkötött szerződésnek minősül tekintettel arra, hogy a megkötése nem a fogyasztó és biztosító egyidejű jelenlétében történt. A távértékesítés keretében kötött pénzügyi szolgáltatási szerződésekről szóló 2005. XXV. törvény (továbbiakban: távértékesítési törvény) rendelkezései az alábbi, a fogyasztó érdekeit szem előtt tartó előírásokat tartalmaz a szerződéskötést megelőző tájékoztatásra, és a fogyasztó felmondási jogainak gyakorlására:

#### 1. Biztosító (Szolgáltató) adatai:

Cégneve:	Alfa Vienna Insurance Group Biztosító Zrt.	Faxszáma:	(+36) 1-476-5710
Székhelye:	1091 Budapest, Üllői út 1.	Fő tevékenységi köre:	biztosítási tevékenység
Levelezési címe:	Alfa Vienna Insurance Group Zrt., Contact Center, 9401 Sopron, Pf. 22	Elektronikus elérhetőség:	alfa.hu/irjonnekunk
Céggjegyzékszám:	01-10-041365	Felügyelő hatósága:	Magyar Nemzeti Bank
Telefonszáma:	(+36) 1-477-4800	Székhelye:	1013 Budapest, Krisztina krt. 55.

#### 2. A biztosítási szolgáltatás részletezése

A biztosítási szerződés és szolgáltatás lényegi jellemzőire, a biztosító teljesítésének szabályaira – így a díjfizetési kötelezettség előírásaira is – a jelen tájékoztatóhoz mellékelt „Biztosítási szerződés feltételei” című dokumentum nyújt tájékoztatást.

A **Fogyasztót** (az a természetes személy, akinek a részére – önálló foglalkozása és gazdasági tevékenysége körén kívül eső célból – a szolgáltatást nyújtják, továbbá, aki a szolgáltatással kapcsolatos tájékoztatás vagy ajánlat/ajánlati felhívás címzettje) az ajánlati lapon közölt díj kalkulációban meghatározott ellenszolgáltatáson kívül egyéb fizetési kötelezettség nem terheli. Tájékoztatjuk, hogy a biztosítás díja és a biztosító által nyújtott pénzbeli szolgáltatás függ a gazdasági élet változásaitól (pl. infláció, fogyasztói árindex, banki kamatok változása), a piac ingadozásától. A piaci ingadozásnak a biztosítási díjra és szolgáltatásra gyakorolt hatásáról a szerződés feltételei részletesen rendelkeznek.

A **távközlő eszköz** (bármely eszköz, amely alkalmas a felek távollétében – szerződés megkötése érdekében – szerződési nyilatkozat megtételére) használatának – a biztosítás megkötésével kapcsolatos – fogyasztót terhelő többletköltsége nincs. A Fogyasztó jogosult a választott távközlő eszköz fajtáját megváltoztatni, ha ez a megkötött szerződéssel és szolgáltatással jellemeivel összeegyeztethető.

#### 3. Felmondási jog:

a) A Fogyasztó a biztosítási szerződést a szerződéskötés napjától számított **14 (tizennégy) naptári napon belül, a kötvényszám megjelölésével indoklás nélkül, a biztosító fent hivatkozott levelezési címére, vagy fax számára történő küldésével azonnali hatállyal, írásban felmondhatja.**

b) Életbiztosítási szerződés esetén a Fogyasztó, a szerződés létrejöttéről szóló értesítés kézhezvételétől számított 30 naptári napon belül, a fent meghatározott módon mondhatja fel a szerződést.

3.1. A felmondási jog gyakorlására érvényes határidő az alábbiak szerint változhat:

- Ha a Fogyasztó a jelen tájékoztatást csak a szerződéskötést követően kapja kézhez, felmondási jogát a tájékoztatás kézhezvételétől számítottan az a), b) pontokban megjelölt esetekben, az ott meghatározott határidő elteltéig gyakorolhatja.
- Ha a biztosító tájékoztatási kötelezettségét megszegve, a fogyasztónak semmiféle tájékoztatást nem nyújt, a fogyasztó felmondási jogát az a), b) pontokban meghatározott időponttól kezdődően, a törvénynek megfelelő tájékoztatás kézhezvételétől számított, az a), b) pontokban meghatározott határidőig, de legfeljebb az a), b) pontokban meghatározott időponttól számított egyéves jogvesztő határidő elteltéig gyakorolhatja.
- Ha a biztosító a tájékoztatási kötelezettségének nem megfelelő tartalommal tesz eleget, a fogyasztó felmondási jogát az a), b) pontokban meghatározott időponttól kezdődően, a törvénynek megfelelő tájékoztatás kézhezvételétől számított, az a), b) pontokban meghatározott határidőig, de legfeljebb az a), b) pontokban előírt időponttól számított három hónapos jogvesztő határidő elteltéig gyakorolhatja.
- Ha a biztosító a fogyasztót a felmondási jogáról nem tájékoztatta, a fogyasztó a felmondási jogát az a), b) pontokban meghatározott időponttól kezdődően, a törvénynek megfelelő tájékoztatás kézhezvételétől számított, az a), b) pontokban meghatározott határidő, de legfeljebb az a), b) pontban megjelölt időponttól számított egyéves jogvesztő határidő elteltéig gyakorolhatja.

#### Nem illeti meg a fogyasztót a felmondási jog

- a befektetési vállalkozásokról és az árutőzsdei szolgáltatókról, valamint az általuk végezhető tevékenységek szabályairól szóló 2007. évi CXXXVIII. törvény) szerinti pénzügyi eszközök vonatkozásában,
- az utazási és poggyászbiztosítások, illetve más hasonló rövid, egy (1) hónapot meg nem haladó időtartamú biztosítások vonatkozásában,
- a szerződésnek mindkét fél általi teljes körű teljesítését követően, amennyiben ez a Fogyasztó kifejezett kérése alapján történt.

#### 3.2. A szerződés teljesítése a felmondásra érvényes határidő lejárta előtt, csak a Fogyasztó kifejezett hozzájárulását követően kezdhető meg.

3.3. A felmondási jogot határidőben érvényesítettnek kell tekinteni, ha a Fogyasztó az erre vonatkozó nyilatkozatát az előző pontokban meghatározott határidő lejárta előtt postára adja, vagy egyéb igazolható módon a biztosítónak a fent meghatározott módon elküldi.

3.4. Ha a Fogyasztó felmondási jogát gyakorolta, a biztosító kizárólag a szerződésnek megfelelően teljesített szolgáltatás arányos ellenértékét jogosult követelni. A Fogyasztó által fizetendő összeg nem haladhatja meg a már teljesített szolgáltatásért – a szerződésben meghatározott szolgáltatás egészéhez viszonyítottan – arányosan járó összeget, és nem lehet olyan mértékű, hogy szankciónak minősüljön. A szerződés megkötésével kapcsolatos szolgáltatások ellenértéke megtérítésének is csak a ténylegesen teljesített egyéb, a szerződés tárgyát képező szolgáltatással arányos mértékben van helye.

3.5. A biztosító csak abban az esetben jogosult az előbbi bekezdés szerinti összeg követelésére, ha igazolja, hogy a Fogyasztó részére a felmondási jog gyakorlására vonatkozó tájékoztatást megadta.

3.6. Ha a felmondásra érvényes határidő a 3.1. pontban megjelöltek szerint módosul, a biztosító a meghosszabbítás alatt, azaz a törvénynek megfelelő tájékoztatás megadásáig teljesített szolgáltatás ellenértékét nem követelheti.

3.7. Ha a biztosító a teljesítést a felmondási határidő lejárta előtt, a Fogyasztó előzetes hozzájárulása nélkül kezdte meg, a Fogyasztóval szemben a 3.4. pontban meghatározott összeg követelésére sem jogosult.

3.8. A biztosító köteles a Fogyasztó által fizetett pénzüsszeget – a 3.4. pontban meghatározott összeg kivételével – a felmondásról szóló nyilatkozat kézhezvételét követően haladéktalanul, de legkésőbb 30 napon belül visszatéríteni.

3.9. A Fogyasztó köteles a biztosító által kifizetett pénzüsszeget, vagy átadott dolgot a felmondásról szóló nyilatkozatának elküldését követően haladéktalanul, de legkésőbb 30 napon belül visszatéríteni, illetve visszaadni.

#### 4. Együttműködési és tájékoztatási feltételek

4.1. A Fogyasztó és a biztosító a szerződés megkötését megelőzően, a szerződést érintő lényeges kérdésekről kötelesek egymást tájékoztatni, együttműködési kötelezettségükre a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény és a távértékesítési törvény az irányadó.

4.2. A kapcsolattartás nyelve magyar.

## 5. Panaszkezelés

A biztosító biztosítja, hogy az ügyfél és a fogyasztói érdekképviselői szervek (a továbbiakban együtt e pont alkalmazásában: ügyfél) a Biztosító, a megbízásából eljáró ügynök, vagy – adott termék kapcsán – az általa megbízott kiegészítő biztosításközvetítői tevékenységet végző személy magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó panaszát szóban vagy írásban az alábbiakban foglaltak szerint közölhesse.

**A biztosító „Panaszkezelési szabályzata” elérhető és megtekinthető ügyfélszolgálati irodában, illetve a biztosító honlapján: [alfa.hu/ugyintezes/panaszkezesi-szabalyzat.html](http://alfa.hu/ugyintezes/panaszkezesi-szabalyzat.html)**

### 5.1 A Panaszok bejelentésére biztosított lehetőségek

**Ügyfeleink szóbeli panaszait személyesen vagy telefonon tehetik meg:**

- személyesen: valamennyi, az ügyfelek számára nyitva álló helyiségben
  - Központi Ügyfélszolgálati Iroda**, székhely: 1091 Budapest Üllői út 1.  
Levelezési cím: Alfa Vienna Insurance Group Biztosító Zrt., Panasz és kiemelt ügykezelési csoport, 9401 Sopron, Pf. 22  
Nyitvatartás: hétfő, kedd, szerda és péntek 8.00–16.00, csütörtök 8.00–20.00,
  - Értékesítési pontok**, cím lista: [alfa.hu/ugyintezes/ertekesitesi-pontok-ugyfelszolgalati-iroda.html](http://alfa.hu/ugyintezes/ertekesitesi-pontok-ugyfelszolgalati-iroda.html), a linken feltüntetett nyitvatartási időben.
- telefonon: (+36) 1-477-4800, külföldről is hívható telefonszámon, csütörtökön 8.00 és 20.00 óra között, a hét többi munkanapján 8.00 és 16.00 óra között.

**Ügyfeleink írásbeli panaszait az alábbi csatornákon tehetik meg:**

- személyesen vagy más személy által az ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiségben átadott irat útján,
  - Központi Ügyfélszolgálati Iroda**, székhely: 1091 Budapest Üllői út 1.  
Levelezési cím: Alfa Vienna Insurance Group Biztosító Zrt., Panasz és kiemelt ügykezelési csoport, 9401 Sopron, Pf. 22  
Nyitvatartás: hétfő, kedd, szerda és péntek 8.00–16.00, csütörtök 8.00–20.00,
  - Értékesítési pontok**, cím lista: [alfa.hu/ugyintezes/ertekesitesi-pontok-ugyfelszolgalati-iroda.html](http://alfa.hu/ugyintezes/ertekesitesi-pontok-ugyfelszolgalati-iroda.html), a linken feltüntetett nyitvatartási időben.
- postai úton: Alfa Vienna Insurance Group Biztosító Zrt., Panasz és kiemelt ügykezelési csoport, 9401 Sopron, Pf. 22,
- telefaxon: (+36) 1-476-5791,
- elektronikus úton az [alfa.hu/ugyintezes/panaszbejelentes.html](http://alfa.hu/ugyintezes/panaszbejelentes.html) linken elhelyezett on-line panaszbejelentőn vagy a [panasz@alfa.hu](mailto:panasz@alfa.hu) e-mail címen,
- adatkezelési ügyekben elektronikusan az [alfa.hu/adatvedelem](http://alfa.hu/adatvedelem) oldalon vagy az [adatvedelem@alfa.hu](mailto:adatvedelem@alfa.hu) e-mail címen.

## 6. Jogorvoslati lehetőség

A panasz teljes vagy részleges elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén az ügyfél az alábbi jogorvoslati fórumokhoz fordulhat.

### 6.1. A fogyasztónak minősülő ügyfelek részére nyitva álló jogorvoslati lehetőségek

Az ügyfél a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá szerződészegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén a Pénzügyi Békéltető Testülethez, vagy a polgári perrendtartás szabályai szerint bírósághoz fordulhat.

#### Pénzügyi Békéltető Testület

Székhely: Magyar Nemzeti Bank, 1013 Budapest, Krisztina krt. 55. Levelezési cím: Pénzügyi Békéltető Testület, 1525 Budapest, Pf. 172  
Ügyfélszolgálat: 1122 Budapest, Krisztina krt. 6. Telefon: (+36) 80-203-776  
E-mail cím: [ugyfelszolgalat@mnb.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mnb.hu) Bővebben a [www.mnb.hu/bekelteses](http://www.mnb.hu/bekelteses) honlapon kaphat tájékoztatást.

Tájékoztatjuk, hogy az Alfa Vienna Insurance Group Biztosító Zrt. a Pénzügyi Békéltető Testület előtt általános alávetési nyilatkozatot nem tett.

Amennyiben Biztosító alávetési nyilatkozatot nem tett, de az ügyfél kérelme megalapozott és a fogyasztónak minősülő ügyfél érvényesíteni kívánt igénye – sem a kérelemben, sem a kötelezést tartalmazó határozat meghozatalakor – nem haladja meg a kétfélmillió forintot, akkor a PBT kötelezést tartalmazó határozatot hozhat.

#### Bíróság

Az ügyfél panaszának a biztosítóhoz történő benyújtását követően jogorvoslatért az ügyre hatáskörrel és illetékességgel rendelkező bírósághoz fordulhat ([www.birosag.hu](http://www.birosag.hu)).

A fogyasztó a biztosító magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó – a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény alapján – a fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértése (vagy annak vélelmezése) esetén, fogyasztóvédelmi ellenőrzési eljárást kezdeményezhet a Magyar Nemzeti Banknál.

#### Magyar Nemzeti Bank – Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ

Székhely: Magyar Nemzeti Bank, 1013 Budapest, Krisztina krt. 55. Levelezési cím: Magyar Nemzeti Bank, 1534 Budapest BKKP Pf. 777  
Ügyfélszolgálat: 1122 Budapest, Krisztina krt. 6. Telefon: (+36) 80-203-776  
E-mail cím: [ugyfelszolgalat@mnb.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mnb.hu) Bővebben a [www.mnb.hu/fogyasztovedelem](http://www.mnb.hu/fogyasztovedelem) honlapon kaphat tájékoztatást.

A fogyasztónak minősülő ügyfél a Pénzügyi Békéltető Testület, illetve a Fogyasztóvédelmi eljárás alapjául szolgáló „Kérelem” nyomtatvány megküldését igényelheti.

Az igénylés módja: telefonon: (+36) 1-477-4800, postai úton: Alfa Vienna Insurance Group Biztosító Zrt., Panasz és kiemelt ügykezelési csoport, 9401 Sopron, Pf. 22, e-mailen: [panasz@alfa.hu](mailto:panasz@alfa.hu)

A biztosító a nyomtatványt igazolható módon, költségmentesen az ügyfél kérésének megfelelően e-mailen vagy postai úton küldi ki. A biztosító a nyomtatványokat elérhetővé teszi a honlapján, az [alfa.hu](http://alfa.hu) weboldalon és az ügyfelek számára nyitva álló helyiségeiben is.

#### Online vitarendezési platform

Az Európai Unióban tartózkodási hellyel rendelkező fogyasztók és az Európai Unióban letelepedett szolgáltatók közötti, online szolgáltatási szerződésekből eredő kötelezettségekkel kapcsolatban felmerülő jogviták, így az online megkötött szerződésekkel összefüggő pénzügyi fogyasztói jogviták bírósági eljárásról kívüli rendezésre szolgáló platform.

A fogyasztó online vitarendezési platformon keresztül online kezdeményezheti a jogvita bírósági eljárásról kívüli rendezését a közösen megválasztott vitarendezési fórumnál. Magyarországon a pénzügyi fogyasztói jogviták rendezésére a Pénzügyi Békéltető Testület jogosult.

Az online vitarendezési platform honlapja: <http://ec.europa.eu/odr>

### 6.2. Fogyasztónak nem minősülő ügyfelek számára nyitva álló jogorvoslati lehetőségek

A fogyasztónak nem minősülő ügyfél, panaszának a biztosítóhoz történő benyújtását követően jogorvoslatért az ügyre hatáskörrel és illetékességgel rendelkező bírósághoz fordulhat ([www.birosag.hu](http://www.birosag.hu)).

### 6.3. A biztosító adatkezelését érintő panaszok esetén nyitva álló jogorvoslati lehetőségek

A biztosító adatkezelését érintő adatvédelmi panasz esetén, amennyiben az ügyfél a biztosító adatkezeléssel összefüggő panaszra adott válaszával nem ért egyet, 30 napon belül bírósághoz, illetve ha a panasz adatkezeléssel összefüggő tájékoztatás, helyesbítés, zárolás vagy törlés biztosító általi megtagadásával függ össze, a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatósághoz is fordulhat.

#### Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság

Székhely: 1055 Budapest, Falk Miksa utca 9–11. Levelezési cím: 1363 Budapest, Pf. 9  
Telefon: (+36) 1-391-1400 E-mail cím: [ugyfelszolgalat@naih.hu](mailto:ugyfelszolgalat@naih.hu)  
Bővebben a [www.naih.hu](http://www.naih.hu) honlapon kaphat tájékoztatást.

A biztosítás szerződéses feltételeiben nem szabályozott kérdésekben a Ptk. és a magyar jogszabályok rendelkezései az irányadóak.

**Felhívjuk figyelmét, hogy jelen tájékoztató nem helyettesíti azt a tájékoztatást, amelyet a biztosító a rá irányadó szakmai rendelkezések alapján köteles teljesíteni.**

**Tájékoztatjuk, hogy amennyiben a felmondásra érvényes 14 naptári nap (életbiztosítás esetén 30 naptári nap) letelte előtt bekövetkező káresemény miatt a biztosító esedékes szolgáltatására (Tájékoztató 3.7. pont) igényt tart, úgy Önnek ehhez kifejezetten hozzá kell járulnia.**