

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

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

Az egyenlő esélyű hozzáférés elvét szem előtt tartva törekszünk arra, hogy szolgáltatásaink a fogyatékossgal élő ügyfelek számára is jól használhatók és könnyen elérhetők legyenek. Jelen ügyféltájékoztató célja, hogy ügyfeleink számára az ügyintézés átlátható és könnyen követhető legyen, akár személyesen, telefonon vagy online intézik ügyeiket. Az adott helyzethez igazodva igyekszünk olyan támogatást nyújtani, amely segíti a megértést és a kommunikációt, és megkönnyíti az ügyintézés folyamatát.

I. ÜGYINTÉZÉSI CSATORNÁK SZERINTI LEHETŐSÉGEK

1. Személyes ügyintézés a Központi Ügyfélszolgálati Irodában (Helyszín: 1091 Budapest, Üllői út 1.)

A személyes ügyintézés Központi Ügyfélszolgálati Irodánkban úgy szervezzük, hogy lehetőség szerint támogassuk a különböző ügyfeligényeket. Minden esetben törekszünk arra, hogy:

- az ügyintézés akadálymentesen megközelíthető helyen történjen,
- szükség esetén legyen ülőhely, és az ügyintézés tempója igazodjon az ügyfél egyedi igényéhez,
- munkatársaink készséggel segítenek a nyomtatványok kitöltésében, az iratok felolvasásában vagy értelmezésében,
- a segítő- és vakvezető kutyákat minden esetben szeretettel várjuk és beengedjük az ügyfélszolgálati irodába,
- ha ügyfelünknek nyugodtabb környezetre van igénye, esetleg jelnyelvi videótolmácsolást kér, vagy tolmáccsal érkezik, ügyei intézéséhez külön tárgyalót biztosítani.

2. Telefonos ügyintézés

Telefonos ügyintézés során törekszünk a közérthető, jól követhető tájékoztatásra. Amennyiben Ön úgy érzi, hogy telefonon nehezebb megérteni vagy átadni az információkat, bátorítjuk, hogy keressen minket [Írjon nekünk](#) felületünkön, illetve használja [online ügyfélszolgálatunkat](#), vagy az [AlfaGo+](#) alkalmazásunkat az ügyintézéshez, ezáltal nyugodtabban, saját tempóban tudja ügyeit intézni.

Amennyiben jelnyelvi tolmács közreműködésével szeretne telefonon ügyet intézni, kérjük, hogy a tolmács [meghatalmazását](#) előzetesen küldje el részünkre az [Írjon nekünk](#) felületünkön keresztül, ami szükséges ahhoz, hogy a telefonos ügyintézés során biztosítási titokkörbe tartozó adatokat is megoszthassunk az Ön által megbízott tolmáccsal.

3. Online tájékozódás

Honlapunkat ([alfa.hu](#)) és [AlfaGo+](#) alkalmazásunkat folyamatosan fejlesztjük, hogy a tartalmaink [akadálymentes változatban](#) is elérhetőek legyenek. A meglévő böngésző- és eszközbeállításokkal többféleképpen személyre szabható a megjelenés, ezért az alábbi gyakorlati javaslatokkal szeretnénk segíteni, hogy a böngészés kényelmesebb legyen.

- **Nagyítás/kicsinyítés böngészőben:** Ctrl + „+” / Ctrl + „-”, visszaállítás: Ctrl + „0”
- **Képernyőolvasó használata:** Windows (Narrátor), illetve NVDA képernyőolvasó; mobilon iOS (VoiceOver), Android (TalkBack)
- **Kontraszt, betűméret és kiegészítő beállítások:** az operációs rendszer „Kiegészítő lehetőségek” menüjében

Törekszünk arra, hogy letölthető dokumentumunk (pl. formanyomtatványok) és űrlapjaink is jól használhatóak legyenek. Ha ennek ellenére olyan dokumentumot talál, amelyet nehéz megnyitni vagy értelmezni, kérjük, hogy jelezze felénk telefonon a (+36) 1-477-4800-as telefonszámon vagy az [Írjon nekünk](#) felületen, és igény esetén elküldjük a nyomtatványt postai úton vagy e-mailen.

II. SEGÍTSÉG FOGYATÉKOSSÁGI TERÜLETEK SZERINT

Látássérült / gyengénlátó ügyfelek

Személyes ügyintézésnél igyekszünk úgy haladni, hogy a folyamat szóban is jól követhető legyen, és a dokumentumok lényegét érthetően át tudjuk beszélni, kérés esetén pedig kollégánk a szükséges részeket fel is olvassa. A segítő- és vakvezető kutyával érkező ügyfeleket a Központi Ügyfélszolgálati Irodában szívesen fogadjuk.

Ha Ön képernyőolvasót vagy nagyítást használ, az online tájékozódásnál ezek a beállítások általában sokat segítenek.

Képernyőolvasók és kisegítő funkciók:

- **NVDA képernyőolvasó** – ingyenes, nyílt forráskódú képernyőolvasó Windowsra. <https://www.nvda.hu/>
- **Windows Narrátor** – beépített képernyőolvasó Windowsban.
- **iPhone VoiceOver / Kisegítő lehetőségek** – beépített képernyőolvasó és további kisegítő funkciók iOS-en.
- **Android TalkBack** – beépített képernyőolvasó Androidon.
- **Böngésző nagyítás (Chrome súgó)** – nagyítás/kicsinyítés beállításai.

Hallássérült ügyfelek

Sok esetben az írásos csatornák a legkényelmesebbek, mert visszaolvasható minden részlet.

Ha Ön személyesen jelen lévő jelnyelvi tolmácsot szeretne, azt saját költségen tudja igényelni (vagy költségmentesen, amennyiben megfelel a költségmentességi feltételeknek). <https://www.nfszk.hu/szakmai-tevekenysegek/jelnyelvi-tolmacsszolgaltatas>

A Központi Ügyfélszolgálati Irodában emellett videós jelnyelvi tolmácsolásra is tudunk lehetőséget biztosítani az elérhető technikai és szervezési keretek között. Ez különösen hasznos lehet személyes ügyintézésnél, vagy olyan egyeztetésnél, ahol sok információ hangzik el. A videós jelnyelvi tolmácsolás során az ügyintézésbe tablet segítségével, videóhíváson keresztül jelnyelvi tolmács kapcsolódik be, és segíti az Ön, valamint az ügyintéző közötti kommunikációt. Önnek ezzel kapcsolatban külön technikai teendője nincs, a tolmács szolgáltatás iránti igényt elég a helyszínen jeleznie ügyfélszolgálati munkatársunknak. Szükség esetén külön tárgyalót tudunk biztosítani, hogy a megbeszélés nyugodt környezetben történjen.

Mozgásukban korlátozott ügyfelek

A Központi Ügyfélszolgálati Irodában az ügyintézés úgy igyekszünk megszervezni, hogy az minden ügyfelünk számára kényelmes legyen. A környéken parkolási lehetőségként a Pollack Mihály téri [Mélygarázst](#) is igénybe vehető térítés ellenében, emellett közösségi közlekedéssel kényelmesen megközelíthető Központi Ügyfélszolgálati Irodánk.

Ha a megközelítésről, a parkolási lehetőségekről vagy a helyszíni tájékozódásról kérne előzetes információt, keressen minket, és segítünk eligazodni.

Kapcsolódó információk

- Megközelítés (alfa.hu/ugyintezes/budapesti-kozponti-ugyfelszolgalati-irodank.html)
- Szolgáltatási térkép (alfa.hu/ugyintezes#szemelyes-ugyintezes)

Beszédben akadályozott ügyfelek

Munkatársaink türelmesen, figyelmesen segítik az ügyintézését. Ha Önnek könnyebb írásban kommunikálni, intézheti ügyét az [Írjon nekünk](#) felületünkön, [online ügyfélszolgálatunkon](#) vagy az [AlfaGo+](#) applikációnkon keresztül. Kérésre rövid, lényegre törő összefoglalót is adunk, hogy könnyebb legyen követni a teendőket.

III. AKADÁLYMENTESSÉGGEL KAPCSOLATOS ÉSZREVÉTELEK

Visszajelzése segít abban, hogy tovább fejlesszük az akadálymentes ügyintézését. Ha javaslata van, vagy azt tapasztalta, hogy valami nehezen hozzáférhető, írjon nekünk, és igyekszünk javítani szolgáltatásunkon.

- [Írjon nekünk](#)
- Postacím: Alfa Vienna Insurance Group Biztosító Zrt., 9401 Sopron, Pf. 22
- Telefon: (+36) 1-477-4800

IV. SEGÍTŐ SZERVEZETEK

MVGYOSZ – információk, érdekvédelem és szolgáltatások vak és gyengénlátó embereknek. <https://mvgyosz.hu/>

SINOSZ – információk, érdekvédelem és kapcsolódó szolgáltatások hallássérült embereknek. <https://sinosz.hu/>

MEOSZ – információk, érdekvédelem és szolgáltatások mozgáskorlátozott embereknek. <https://www.meosz.hu/>

A tájékoztató a legfontosabb tudnivalókat foglalja össze. Ha a folyamat bármely pontján támogatásra van szüksége, jelezze nyugodtan, és a körülményekhez igazodva igyekszünk megoldást találni.