

I. BEVEZETÉS

Jelen ügyfelek részére a Biztosító Panaszkezelési szabályzata alapján készített Ügyféltájékoztató a biztosítási tevékenységről szóló 2014. évi LXXXVIII. törvény (Bit.), a 66/2021. (XII. 21.) MNB rendelet az egyes pénzügyi szervezetek panaszkezelésének formájára és módjára vonatkozó részletes szabályokról valamint a biztosítók, a többes ügynökök és az alkuszok panaszkezelésének eljárásával, valamint panaszkezelési szabályzatával kapcsolatos részletes szabályokról szóló 437/2016. (XII.16.) Korm.rendelet rendelkezéseinek megfelelően szabályozza az Alfa Vienna Insurance Group Biztosító Zrt. (a továbbiakban: Biztosító) részére benyújtott, a Biztosító, vagy az általa megbízott partnerek tevékenységével, szolgáltatásaival, eljárásával kapcsolatos panaszok hatékony, átlátható és gyors kezelését.

A Biztosító befogad minden, a tevékenységével, termékeivel vagy szolgáltatásaival kapcsolatban felmerült bejelentést, továbbá biztosítja, hogy ügyfelei a Biztosító vagy megbízott partnerei magatartására, tevékenységére, vagy mulasztására vonatkozó panaszait szóban (személyesen, telefonon) vagy írásban (személyesen vagy más által átadott irat útján, postai úton, telefaxon, elektronikus levélben) bejelenthessék. A Biztosító a panaszokat azok jellege szerint nyilvántartásba veszi, kezeli, kivizsgálja és írásban megválaszolja.

II. A TÁJÉKOZTATÓ KÖZZÉTÉTELE

A Biztosító jelen Ügyféltájékoztatót a Panaszkezelési szabályzatról az ügyfélfogadásra nyitva álló helyiségeiben és honlapján (www.alfa.hu) teszi közzé.

III. FOGALMAK

- a) **Fogyasztó:** az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy
- b) **Panaszos:** Lehet természetes személy, jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság vagy más szervezet, aki/amely a Biztosító szolgáltatását igénybe veszi, vagy a szolgáltatással kapcsolatos tájékoztatás címzettje.
- A panasz képviselő vagy meghatalmazott útján történő benyújtása esetén a Biztosító megvizsgálja a képviseleti/eljárási jogosultságot, amelyet a benyújtó meghatalmazással igazol. Bejelentésre szolgáló nyomtatvány alkalmazása esetén a panaszos neve mellett fel kell tüntetni a panaszos – törvényes, illetve meghatalmazotti – képviselőjeként eljáró, panaszbenyújtó természetes személy nevét is (pl. vállalat képviselője, természetes személy meghatalmazottja, stb.). Hiányos vagy nem megfelelő meghatalmazás esetén a Biztosító kezdeményezi a meghatalmazottnál a meghatalmazás pótlását vagy javítását, kiegészítését.
- A Biztosító az alakilag és tartalmilag megfelelő meghatalmazással rendelkező – az Ügyfél képviseletében eljáró személlyel – a Magyar Nemzeti Bank 16/2021. (XI.25.) ajánlásának (a továbbiakban: Ajánlás) 22. pontjában foglaltak szerint – együttműködik.
- A panaszos általában ügyfele a Biztosítóknak, panaszosnak tekintendő azonban az a személy is, aki a Biztosító eljárását nem valamely konkrét szolgáltatással, hanem egyéb, a szolgáltatással összefüggő tevékenységével (pl. hirdetés, adatkezelés) kapcsolatban kifogásolja.
- c) **Panasz:** a Biztosító tevékenységével, szolgáltatásával, termékével vagy a Biztosító képviseletében eljáró partnerek termékértékesítéssel közvetlen kapcsolatban tanúsított magatartásával, tevékenységével vagy mulasztásával összefüggésben az ügyféltől származó minden olyan írásban vagy szóban tett kritika, negatív értéktételek vagy észrevétel, amellyel az ügyfél elégedetlenségét fejezi ki a Biztosító eljárásával kapcsolatban és egyidejűleg konkrét, egyértelmű igényét is megfogalmazza,
- az ügyfél részéről a Biztosító tevékenységével, szolgáltatásával szemben felmerülő minden olyan kifogás, amelyben az ügyfél az általa előzetesen benyújtott kifogás/panasz kivizsgálásának eredményét el nem fogadva a Biztosító eljárását továbbra is kifogásolja, és azzal kapcsolatban konkrét, egyértelmű igényét ismét megfogalmazza;
 - a felügyeleti hatóságtól érkező, egyedi ügyfélbejelentések alapján indult eljárások minden esetben panasznak minősülnek.
- d) **Ajánlás:** A Magyar Nemzeti Bank 16/2021. (XI.25.) számú ajánlása a pénzügyi szervezetek panaszkezelési eljárásáról.

IV. A PANASZBEJELENTÉS MÓDJA

A panaszügyeket, függetlenül attól, hogy a Biztosító mely szervezeti egységéhez érkeztek be azok tartalmának figyelembevételével – az alábbiakban meghatározott kivételektől eltekintve – kötelező haladéktalanul eljuttatni a Panasz és kiemelt ügykezelési csoportnak, ahol ezek a panasz-nyilvántartásban rögzítésre kerülnek.

A Biztosító adatkezelésével kapcsolatos észrevételeket, panaszokat, bejelentéseket amennyiben adatvédelmi incidensként nem kerülnek a NAIH felé jelentésre panaszként kell kezelni.

Az ügyfél panaszának kivizsgálása térítésmentes, azért a Biztosító külön díjat nem számít fel. A Biztosító az ügyfél panaszát a panasz-beadvánnyal érintett ügyre vonatkozó összes körülmény figyelembevételével vizsgálja ki.

Az ügyfelek bejelentéseiket szóban és írásban is közölhetik az alábbi módokon.

Szöbeli panasz személyesen vagy telefonon tehető:

a) **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: <https://www.alfa.hu/ugyintezes/ertesites-pontok-ugyfelszolgalati-iroda.html>, a linken feltüntetett nyitvatartási időben.

b) **telefonon:** (+36) 1-477-4800, külföldről is hívható telefonszámon, csütörtökön 7.00 és 19.00 óra között, a hét többi munkanapján 8.00 és 16.00 óra között.

A telefonos ügyfélszolgálaton keresztül a Biztosító munkatársai ügyfelfogadási időben fogadják az ügyfelek panaszait. A Biztosító az ügyfél telefonon történő panaszbejelentése esetében az ésszerű várakozási időn belüli hívásfogadás és ügyintézés biztosítására törekszik. Ennek keretében a hívás sikeres felépülésének időpontjától számított 5 (öt) percen belüli élőhangos bejelentkezés érdekében úgy jár el, ahogy az az adott helyzetben a Biztosítótól elvárható.

Írásbeli panasz az alábbi csatornákon tehető:

a) **személyesen** vagy más 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: <https://www.alfa.hu/ugyintezes/ertesites-pontok-ugyfelszolgalati-iroda.html>, a linken feltüntetett nyitvatartási időben.

b) **postai úton** Alfa Vienna Insurance Group Biztosító Zrt., Panasz és kiemelt ügykezelési csoport, 9401 Sopron, Pf. 22,

c) **telefaxon:** (+36) 1-476-5791,

d) **elektronikus úton** a <https://www.alfa.hu/ugyintezes/online-panaszbejelentes.html> linken online, vagy a <https://www.alfa.hu/ugyintezes/panaszbejelentes.html> elhelyezett panaszbejelentőn vagy a panasz@alfa.hu e-mail címen.

e) **Adatkezelési ügyekben elektronikusan** a <https://www.alfa.hu/adatvedelem> oldalon vagy [/adatvedelem@alfa.hu](mailto:adatvedelem@alfa.hu) e-mail címen.

Az Ügyfélnek írásbeli panasz benyújtására személyesen vagy más által átadott irat útján is lehetősége van. A panasz képviselő vagy meghatalmazott útján történő benyújtása esetén a Biztosító megvizsgálja a képviseleti/eljárási jogosultságot, amelyet a benyújtó személy – a polgári perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvényben foglalt követelményeknek megfelelő teljes bizonyító erejű magánokiratba vagy közokiratba foglalt – meghatalmazással igazol. Hiányos vagy nem megfelelő meghatalmazás esetén a Biztosító kezdeményezi a meghatalmazottnál a meghatalmazás pótlását vagy javítását, kiegészítését.

Bejelentésre szolgáló nyomtatvány alkalmazása esetén a panaszos neve mellett fel kell tüntetni a panaszos – törvényes, illetve meghatalmazotti – képviselőjeként eljáró, panaszbenyújtó természetes személy nevét is (pl. vállalat képviselője, természetes személy meghatalmazottja, stb.).

Az ügyfélre, az ügyféllel fennálló szerződésre vonatkozóan a Biztosító információt kizárólag az ügyfél (szerződő, biztosított, szolgáltatásra jogosult) vagy érvényes és alakszerű, közokiratba, vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba foglalt, a kért adatkört pontosan tartalmazó meghatalmazással rendelkező Meghatalmazott részére szolgáltat ki. Ez utóbbi esetben az ügyfél által adott meghatalmazásban a kiszolgáltatható biztosítási titokkört (a kiadható adatok felsorolásával) az ügyfélnek pontosan meg kell határoznia.

A Biztosító az alakilag és tartalmilag megfelelő meghatalmazással – az Ügyfél képviseletében eljáró személlyel – a Magyar Nemzeti Bank 16/2021. (XI.25.) ajánlásának (a továbbiakban: Ajánlás) 22. pontjában foglaltak szerint együttműködik.

A Biztosító az ügyfelek rendelkezésére bocsát egy meghatalmazásra vonatkozó mintát, amely elérhető a Biztosító hivatalos honlapján valamint az ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiségekben.

A Biztosító az e-mailen keresztül érkezett panaszok esetében az automatikus visszaigazolásban írásbeli tájékoztatást nyújt panaszkezelési eljárásának fő szabályairól.

V. A PANASZ BEJELENTÉS ADATTARTALMA

A Biztosító a bejelentés kivizsgáláshoz különösen az alábbiakban felsorolt adat, dokumentumok megadását kérheti ügyfeleitől:

- neve;
- szerződés azonosító szám, Ügyfél-azonosító;
- lakcíme, székhelye, levelezési címe;
- telefonszáma;
- értesítés módja;
- panasszal érintett termék vagy szolgáltatás;
- panasz leírása, oka;
- panaszos igénye;

- a panasz alátámasztásához szükséges, az ügyfél birtokában lévő azon dokumentumok másolata, amely nem áll a Biztosító rendelkezésére;
- meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében, érvényes meghatalmazás;
- a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

Az ügyfél azonosítására alkalmas adatok hiányában az ügyfél részére kizárólag általános tájékoztatás adható. A Biztosító az ügyfél azonosítása hiányában az ügyfél szerződésével, azok meglétével, tartalmával kapcsolatban adatot nem szolgáltat ki.

A panasz írásban történő bejelentését a [www.alfa.hu](https://www.alfa.hu/ugyintezes/panaszbejelentes.html) oldalon elérhető Panaszbejelentő nyomtatvány használata segíthet: <https://www.alfa.hu/ugyintezes/panaszbejelentes.html> – Panaszbejelentő nyomtatvány.

A formanyomtatványok elérhetők az MNB honlapján, melyek közül a panasz benyújtására szolgáló nyomtatványt a Biztosító ügyfelek számára nyitva álló helyeiben papír alapon vagy azt alábbi linken találja: <https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/elerhetosegek>.

A Biztosító kéri a panaszos ügyfelet, hogy:

- fejtse ki panaszát és amennyiben van, igényét részletesen;
- csatolja a kitöltött nyomtatványhoz a panaszt alátámasztó dokumentumokat (lehetőleg másolatban);
- őrizze meg a nyomtatvány benyújtását vagy elküldését igazoló másolatot és egyéb dokumentumot.

A Biztosító a panaszkezelés során köteles úgy eljárni, hogy a körülmények által adott lehetőségekhez mérten elkerülje a pénzügyi fogyasztói jogvita kialakulását.

Amennyiben az ügyfél a PBT eljárására vonatkozó szabályok alapján fogyasztónak minősül, a Biztosítónak minden esetben tájékoztatnia kell a fogyasztót arról, hogy tett-e általános alávetési nyilatkozatot, valamint arról is, hogy ha 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 az egymillió forintot, akkor a PBT kötelezést tartalmazó határozatot hozhat.

Továbbá meg kell adnia a PBT levelezési címét, és a fogyasztó külön kérésére meg kell küldenie a PBT által készített és a pénzügyi intézmény, független közvetítő rendelkezésére bocsátott kérelem nyomtatványt.

VI. A BEJELENTÉS FOGADÁSA, VÁLASZADÁS, NYITVATARTÁS

A Biztosító a panaszokat minden esetben egyedi azonosító számmal látja el, megteremtve az ügyfelek számára a későbbi hivatkozás lehetőségét.

A törvényi szabályozásnak megfelelően a Biztosítónak 30 (harminc) naptári nap áll rendelkezésére, hogy a beérkezett ügyfélpanaszt az ügyfél részére megválaszolja. A határidőt a panasz beérkezési (írásban), átvételi (személyesen), felvételi (telefonon) napjától kell számítani, függetlenül attól, hogy a panasz a Biztosító mely szervezeti egységéhez érkezett. A határidő lejárat napja az a nap, amikor a Biztosító az ügyfelet értesíti, azaz az indokolással ellátott írásos tájékoztatás kiküldésre, postázásra kerül. Amennyiben a lejárat napja munkaszüneti nap, az azt megelőző munkanap a lejárat nap. A Biztosító az Ajánlás VIII./23 pontjában foglaltak alapján késedelem nélküli válaszadásra törekszik minden panaszügy esetében. Ha nem adható válasz a jogszabály által előírt határidőn belül, a Biztosító tájékoztatja az ügyfelet a késedelem okáról, és lehetőség szerint megjelöli a Biztosító vizsgálatának befejezésének várható időpontját.

A Biztosító adatkezelését érintő észrevételek, bejelentések, panaszok esetében a Biztosítónak 25 (huszonöt) naptári nap áll a válaszadáshoz rendelkezésére.

A Biztosító a szóbeli panaszt – amennyiben annak azonnali kivizsgálása lehetséges – megvizsgálja, és lehetőség szerint orvosolja. Ha a telefonon tett szóbeli panaszra a válasz azonnal nem adható meg, az ügyfél a panasz kezelésével, illetve a Biztosító megoldásával nem ért egyet, a Biztosító a panaszról és az ügyfél azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel, és azt az ügyfélnek a panaszszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontjával együtt megküldi.

Ha a személyesen tett szóbeli panaszra a válasz azonnal nem adható meg és a panasz nem orvosolható, vagy ha a panaszos a panasz kezelésével, illetve a Biztosító megoldásával nem ért egyet, Biztosító a panaszról jegyzőkönyvet vesz fel, és annak kettő a jegyzőkönyvet felelő személy aláírásával ellátott példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélnek átadja, melyből egy példányt a panaszostól aláírva átvesz a jegyzőkönyv felvételét követően az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el.

Amennyiben a szóban közölt panasz tartalmazza a panasz kivizsgálásához szükséges adatokat, akkor Biztosító abban az esetben is panaszként kezeli és kivizsgálja a panaszt, ha a panaszos a jegyzőkönyv tartalmát bármely oknál fogva nem hagyja jóvá.

Telefonon történő panaszfelvétel esetén a Biztosító és az ügyfél közötti – a telefonos ügyfélszolgálatlalt folytatott – telefonos kommunikációt hangfelvétellel rögzíti, és a hangfelvételt öt évig megőrzi. A Biztosító a hangrögzítés tényéről az ügyfelet a telefonos ügyintézés kezdetekor tájékoztatja.

Az ügyfél kérésére a Biztosító térítésmentesen intézkedik a hangfelvétel visszahallgatásáról vagy 25 napon belül az adathordozón az elvárt titkosítással ellátott hangfájl kiadásáról, továbbá – kérésére – 25 napon belül az ügyfél rendelkezésére bocsátja a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet. Az itt rögzített szabályok érvényesek abban az esetben, ha az ügyfél panaszt nem nyújtott be, csupán a hangfelvétel vagy a jegyzőkönyv kiadását kéri.

A jegyzőkönyvben a Biztosító a következő adatokat rögzíti:

- az ügyfél nevét, lakcíme/székhelyét, levelezési címét;
- az ügyfél panaszával érintett szerződés számát és az ügyfélszámot (Ügyfél-azonosító);
- az ügyfél panasz előterjesztésének (jegyzőkönyv felvételének) helyét, időpontját, módját;
- az ügyfél panaszának részletes leírását, a panaszszal érintett kifogások elkülönítetten (felsorolás szerűen) történő rögzítésével annak érdekében, hogy az ügyfél panaszában foglalt valamennyi kifogás teljes körűen kivizsgálásra kerüljön;
- az ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok, egyéb bizonyítékok jegyzékét (személyes panasztétel esetén).

Az ügyfél bejelentésére a választ azon a csatornán kapja meg, amelyen a panaszát bejelentette, de rendelkezhet arról, hogy a Biztosítótól milyen formában vár választ megkeresésére. A válasz kérhető hagyományos

- **postai levél** formájában – melyet a Biztosító minden esetben ajánlott küldeményként ad postára;
- **e-mailen** – melyet a Biztosító minden esetben az adatbiztonsági követelményeknek megfelelően titkosítva küld ki az ügyfél Biztosítónál nyilvántartott elektronikus levélcímére –; vagy
- **telefonon** keresztül megfelelő azonosítást követően, rögzített hangfelvétellel. A telefonon keresztül adott válaszok esetében a hangfelvételnek minden esetben tartalmaznia kell, hogy ügyfelünk a panaszra adott választ/intézkedést elfogadta. A telefonon történő tájékoztatás során jegyzőkönyvben rögzített, a panaszra adott választ tartalmazó dokumentumot, az eredeti panaszjegyzőkönyvvel és elutasítás esetén a panasz minősítésével és a jogorvoslati fórumokra vonatkozó tájékoztatással együtt postai úton küldi meg az ügyfél részére.

Online felületen tett panaszok esetében a Biztosító a panaszra adott választ elektronikus úton küldi meg, kivéve ha a panaszos ettől eltérően rendelkezik és a választ postai levélben kéri.

A Biztosító panaszkezeléssel foglalkozó munkatársai arra törekednek, hogy az ügyfélbejelentéseket minden körülményt figyelembe véve tekintsék át és érdemi, kifejtő választ adjanak az ügyfelek minden kifogására. A Biztosító ügyfelei panaszának megoldását valamennyi munkatársa köteles a legjobb szakmai tudása szerint, pontos információkkal és teljes elkötelezettséggel – a közérthetőséget, az átláthatóságot és a kiszámíthatóságot biztosítva – segíteni.

A Biztosító a panaszt és az arra adott választ 5 (öt) évig őrzi meg, és azt a Magyar Nemzeti Bank kérésére bemutatja.

A panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről a Biztosító nyilvántartást vezet. A nyilvántartás tartalmazza:

- a panasz azonosító számát;
- a panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését;
- a panasz benyújtásának időpontját;
- a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indokát;
- az intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését;
- a panasz igazolható megküldésének időpontját.

VII. 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.

A fogyasztónak minősülő ügyfelek* részére nyitva álló jogorvoslati lehetőségek

Az ügyfél a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá szerződésszegéssel 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.

Ügyfélszolgálat: 1122 Budapest, Krisztina krt. 6.

Levelezési cím: Magyar Nemzeti Bank, 1525 Budapest, Pf. 172

Telefon: (+36) 80-203-776

E-mail cím: ugyfelszolgalat@mnbb.hu

Bővebben a <https://www.mnbb.hu/bekeltetes> 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 az egymillió 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).

Társaságunk magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó – a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény – fogyasztóvédelmi rendelkezéseinek megsértése esetén, a fogyasztó fogyasztóvédelmi ellenőrzési eljárást kezdeményezhet.

Magyar Nemzeti Bank – Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ

Székhely: Magyar Nemzeti Bank, 1013 Budapest, Krisztina krt. 55.

Ügyfélszolgálat: 1122 Budapest, Krisztina krt. 6.

Levelezési cím: Magyar Nemzeti Bank, 1534 Budapest BKKP, Pf. 777

Telefon: (+36) 80-203-776

* Fogyasztón az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személyt kell érteni.

Pénzügyi fogyasztóvédelem e-mail cím: ugyfelszolgalat@mnbb.hu
Bővebben a www.mnbb.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

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, a <https://www.alfa.hu/ugyintezes/panaszbejelentés.html#nyomtatványok> 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 eljárásen kívüli rendezésére szolgáló platform.

A fogyasztó online vitarendezési platformon keresztül online kezdeményezheti a jogvita bírósági eljárásen 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>

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).

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: ugyfelszolgalat@naih.hu

Bővebben a www.naih.hu honlapon kaphat tájékoztatást.

VIII. A PANASZ NYILVÁNTARTÁSA

A panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről a biztosító nyilvántartást vezet. A nyilvántartás tartalmazza:

- a panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését;
- a panasz benyújtásának időpontját;
- a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indokát;
- az intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését;
- a panasz megválaszolásának időpontját.

IX. ZÁRÓ RENDELKEZÉSEK

Jelen – módosításokkal egységes szerkezetbe foglalt – Tájékoztató 2023. augusztus 1. napján lép hatályba.