

## TÁJÉKOZTATÓ a távértékesítés keretében létrejövő biztosítotti jogviszonyokhoz

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

Tekintettel arra, hogy a csoportos biztosításhoz történő csatlakozása nem személyes megkeresés útján történik, az alábbiakról tájékoztatjuk Önt:

### 1. BIZTOSÍTÓ ADATAI

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

### 2. FOGALOMMEGHATÁROZÁS

**Fogyasztó:** Az a természetes személy, akinek a részére – önálló foglalkozása és gazdasági tevékenysége körén kívül eső célból – a szolgáltatást nyújtják, aki a csoportos biztosításhoz csatlakozik.

**Távközlő eszköz:** bármely eszköz, amely alkalmas a felek távollétében – biztosítotti jogviszony létrehozása érdekében – csatlakozási nyilatkozat megtételére.

**Törvénynek megfelelő tájékoztatás:** A távértékesítés keretében kötött pénzügyi ágazati szolgáltatási szerződésekről szóló 2005. évi XXV. törvénynek megfelelő jelen tájékoztató és a csoportos biztosításra vonatkozó szerződési feltételek.

### 2. A BIZTOSÍTÁSI SZOLGÁLTATÁS RÉSZLETEZÉSE

A biztosítási szolgáltatás lényegi jellemzőire, a biztosító teljesítésének szabályaira a szerződési feltétel nyújt tájékoztatást.

A fogyasztót a csatlakozáskor közölt díjon kívül egyéb fizetési kötelezettség nem terheli.

A távközlő eszköz használatának – a biztosítotti jogviszony létrejöttével kapcsolatos – fogyasztót terhelő többletköltsége nincs. A fogyasztó jogosult a választott távközlő eszköz fajtáját megváltoztatni, ha ez a megkötött szerződéssel és szolgáltatás jellegével összeegyeztethető.

### 3. BIZTOSÍTOTTI JOGVISZONY MEGSZÜNTETÉSÉNEK JOGA

A fogyasztó a csoportos biztosításra vonatkozó szerződési feltételekben megjelölt megszüntetési jogán felül, a csatlakozás napjától számított 14 (tizennégy) naptári napon belül jogosult csoporttagságáról indokolás nélkül lemondani. A lemondást a csatlakozási nyilatkozaton és a szerződési feltételekben feltüntetett elérhetőségre küldheti a fogyasztó.

A csoporttagság a csatlakozás dátumára visszamenőleges hatállyal szűnik meg.

A Raiffeisen Bank Zrt.. köteles a befizetett díjat a lemondó nyilatkozat kézhezvételét követően, de legkésőbb 30 napon belül a fogyasztó részére visszatéríteni.

A csoporttagságról lemondási jog gyakorlására nyitva álló határidő az alábbiak szerint változhat:

Ha a távközlő eszköz nem teszi lehetővé a fogyasztó előzetes tájékoztatását, ezért a törvénynek megfelelő tájékoztatást a fogyasztó csak a csatlakozást követően kapja kézhez, a csoporttagságról lemondásra nyitva álló 14 (tizennégy) napos határidő a tájékoztatás kézhezvételétől kezdődik.

Ha a biztosító a csatlakozási nyilatkozat megtételekor, illetőleg a csatlakozási nyilatkozat megtételét követően haladéktalanul

- a fogyasztónak semmiféle tájékoztatást nem nyújt;
- nem megfelelő tartalommal tesz eleget tájékoztatási kötelezettségének;

- a fogyasztó 14 napos csoporttagságról lemondási jogáról, a lemondási jog gyakorlásának feltételeiről, módjáról és jogkövetkezményeiről, továbbá arról a címről, amelyre a fogyasztónak a lemondási nyilatkozatát küldenie kell, nem tájékoztatja

a fogyasztó a csoporttagságról lemondás jogát a törvénynek megfelelő tájékoztatás kézhezvételétől számított 14 (tizennégy) napon belül, de legfeljebb a csatlakozás napjától számított 1 (egy) éves jogvesztő határidő eltelteig gyakorolhatja;

#### 4. PANASZKEZELÉS

A biztosító biztosítja, hogy a szerződő, a biztosított, a kedvezményezett, a károsult és a biztosító szolgáltatására jogosult más személy és a fogyasztói érdekképviseleti szervek (a továbbiakban együtt: 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 közölhesse.

A Panaszkezelési szabályzat és a panaszbejelentéshez kapcsolódó nyomtatványok az alábbi oldalon található:

<https://www.alfa.hu/ugyintezes/panaszbejelentes.html#nyomtatványok>.

#### Panasz az alábbi elérhetőségeken tehető

**Személyesen:** valamennyi, a biztosító ügyfelek számára nyitva álló helyiségeiben (Budapesti Ügyfélszolgálati Iroda, Értékesítési pontok), azok nyitvatartási idejében.

**Telefonon:** a (+36-1) 477-4800 telefonszámon.

Az irodák címe és nyitvatartási ideje, valamint a telefonos ügyfélszolgálat nyitvatartási ideje az alábbi oldalon található:

<https://www.alfa.hu/ugyintezes/elerhetosegek.html>.

**Postai úton:** Alfa Vienna Insurance Group Biztosító Zrt. Panasz és kiemelt ügykezelési csoport,  
9401 Sopron, Pf. 22

**Telefaxon:** (+36-1) 476-5791

**Elektronikus úton** a <https://www.alfa.hu/ugyintezes/panaszbejelentes.html> oldalon elhelyezett online panaszbejelentőn

**E-mail címen:** [panasz@alfa.hu](mailto:panasz@alfa.hu) e-mail címen

Adatkezelési ügyekben:

**Elektronikus úton** a <https://www.alfa.hu/adatvedelem> oldalon

**E-mail címen:** [adatvedelem@alfa.hu](mailto:adatvedelem@alfa.hu) e-mail címen

Szóbeli panasz személyesen vagy telefonon tehető.

A telefonos ügyfélszolgálaton keresztül a biztosító munkatársai ügyfélfogadási időben személyesen 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 előhangos bejelentkezés érdekében úgy jár el, ahogy az az adott helyzetben a biztosítótól elvárható.

Írásbeli panasz személyesen vagy más személy által az ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiségben átadott irat útján, postai úton, telefaxon vagy elektronikus úton tehető.

#### Jogorvoslati fórumok

##### Általános rendelkezések

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

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

Az ügyfél a biztosítotti jogviszony 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.

A biztosító magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó – a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény – fogyasztóvédelmi rendelkezéseinek megsértése esetén, az ügyfél fogyasztóvédelmi ellenőrzési eljárást kezdeményezhet a Magyar Nemzeti Banknál.

Elérhetőségek:

#### **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](mailto:ugyfelszolgalat@mnbb.hu)  
Honlap: <https://www.mnbb.hu/bekeltetes>

Az Alfa Vienna Insurance Group Biztosító Zrt. a Pénzügyi Békéltető Testület előtt általános alávetési nyilatkozatot nem tett. Amennyiben az ügyfél kérelme megalapozott és az érvényesíteni kívánt igénye – sem a kérelemben, sem a kötelezést tartalmazó határozat meghozatalakor – nem haladja meg az egymillió forintot, a Pénzügyi Békéltető Testület kötelezést tartalmazó határozatot hozhat.

#### **Magyar Nemzeti Bank**

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  
E-mail cím: [ugyfelszolgalat@mnbb.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mnbb.hu)  
Honlap: [www.mnbb.hu/fogyasztovedelem](http://www.mnbb.hu/fogyasztovedelem)

#### **Online vitarendezési platform**

Az Európai Unióban tartózkodási hellyel rendelkező ügyfelek és az Európai Unióban letelepedett szolgáltatók közötti, online szolgáltatási szerződésekből eredő kötelezettségekkel kapcsolatban felmerülő jogviták, így az online létrejött biztosítotti jogviszonyokkal összefüggő pénzügyi fogyasztói jogviták bírósági eljáráson kívüli rendezésére szolgáló platform. Az ügyfél online vitarendezési platformon keresztül online kezdeményezheti a jogvita bírósági eljáráson 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>

#### **Bíróság**

Az ügyre hatáskörrel és illetékességgel rendelkező bíróság megtalálható a [www.birosag.hu](http://www.birosag.hu) oldalon.

#### **Nyomtatvány igénylése**

A Pénzügyi Békéltető Testület, illetve a Magyar Nemzeti Bank előtt megindítható eljárás alapjául szolgáló „Kérelem” nyomtatvány a biztosító alábbi elérhetőségein igényelhető:

Telefonon: (+36-1) 477-4800  
Postai úton: 9401 Sopron, Pf. 22  
E-mailen: [panasz@alfa.hu](mailto:panasz@alfa.hu)

A biztosító a nyomtatványt igazolható módon, költségmentesen küldi ki – az ügyfél kérésének megfelelően – e-mailen vagy postai úton, valamint elérhetővé teszi az ügyfélszolgálat részére nyitva álló helyiségeiben és a [www.alfa.hu](http://www.alfa.hu) oldalon is: <https://www.alfa.hu/ugyintezes/panaszbejelentes.html#nyomtatvanyok>.

#### **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.

Elérhetőségek:

#### **Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság**

Székhely: Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság  
1055 Budapest, Falk Miksa u. 9-11.

Levelezési cím: Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság  
1363 Budapest, Pf. 9.

Telefon: (+36-1) 391-1400

E-mail cím: [ugyfelszolgalat@naih.hu](mailto:ugyfelszolgalat@naih.hu)

Honlap: [www.naih.hu](http://www.naih.hu)

#### **Bíróság**

Az ügyre hatáskörrel és illetékességgel rendelkező bíróság megtalálható a [www.birosag.hu](http://www.birosag.hu) oldalon.