

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

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

ALAPADATOK

A kiegészítő biztosításközvetítői tevékenységet végző gazdálkodó szervezet:

neve: MH Magyarország Kereskedelmi Korlátolt Felelősségű Társaság
székhelye: HU-Magyarország, 2040 Budaörs, Sport utca 2-4.
adószáma: 13338037-2-44
cégjegyzékszám: 13-09-165237

A KIEGÉSZÍTŐ BIZTOSÍTÁSKÖZVETÍTŐ JOGÁLLÁSA

A kiegészítő biztosításközvetítő főtevékenységéhez kapcsolódóan végez biztosításközvetítői tevékenységet. A kiegészítő biztosításközvetítői tevékenységet végző gazdálkodó szervezet nem nyújt tanácsadást az értékesített készülékbiztosítási termékekre vonatkozóan.

KÉPVISELT BIZTOSÍTÓ

Alfa Vienna Insurance Group Biztosító Zrt. (székhelye: 1091 Budapest, Üllői út 1.; cégjegyzékszám: 01-10-041365; adószáma: 10389395-4-44).
A kiegészítő biztosításközvetítő kizárólag a képviselt biztosító Auchan Garancia Biztosítás termékének értékesítésére jogosult.

FELÜGYELETI SZERV

Magyar Nemzeti Bank (székhelye: 1054 Budapest, Szabadság tér 8-9.; központi telefonszáma: (+36) 1-428-2600; a továbbiakban: Felügyelet).

A Felügyelet által vezetett intézményi regiszter elérhetősége: Intézménykereső (mnb.hu)

A kiegészítő biztosításközvetítő a biztosító nevében a biztosítási szerződés megkötésére nem jogosult. A kiegészítő biztosításközvetítő a biztosítási díj átvételére jogosult, azonban a biztosítótól az ügyfélnek járó összeg kifizetésében való közreműködésre nem jogosult.

A kiegészítő biztosításközvetítő és az általa közvetítésre igénybe vett, vele munkaviszonyban, megbízási illetve munkavégzésre irányuló egyéb jogviszonyban álló személy – közvetítői tevékenységével okozott kárért a képviselt biztosító felelős és a képviselt biztosító köteles a felmerült sérelemdíjat megfizetni.

A biztosítási szerződés létrejöttét követően a közvetítésért a fentiekben meghatározott kiegészítő biztosításközvetítő a biztosítótól kap díjazást, mely díj a biztosítási díjból számított százalékos díjazás.

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 az ügyfélfogadásra nyitva álló helyiségeiben, illetve a biztosító honlapján: alfa.hu/ugyintezes/panaszkezesesi-szabalyzat.html

A PANASZOK BEJELENTÉSÉRE BIZTOSÍTOTT LEHETŐSÉGEK

Ügyfeleink szóbeli panaszait személyesen vagy telefonon tehetik meg:

a) **személyesen:** valamennyi, az ügyfelek számára nyitva álló helyiségeiben

Központi Ügyfélszolgálati Iroda

Cím: 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, a linken feltüntetett nyitvatartási időben.

b) **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:

- a) **személyesen** vagy más által, az ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiségben átadott irat útján;

Központi Ügyfélszolgálati Iroda

Cím: 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, a linken feltüntetett nyitvatartási időben.

- b) **postai úton:** Alfa Vienna Insurance Group Biztosító Zrt., Panasz és Kiemelt Ügykezelési csoport, 9401 Sopron, Pf. 22,
- c) **elektronikus úton** az alfa.hu/ugyintezes/panaszbejelentés.html linken elhelyezett panaszbejelentőn vagy a panasz@alfa.hu e-mail címen,
- d) **adatkezelési ügyekben elektronikusan** az alfa.hu/ugyintezes/online-panaszbejelentés.html linken online, vagy az alfa.hu/ugyintezes/panaszbejelentés.html elhelyezett panaszbejelentőn vagy a panasz@alfa.hu e-mail címen.

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.

1. 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 (PBT)

Székhelye: 1054 Budapest, Szabadság tér 8–9.

Ügyfélszolgálat: 1122 Budapest, Krisztina krt. 6.

Levelezési cím: 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 a biztosító 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 Biztosító általi elbírálását, vagy annak elmulasztását 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 eljárását kezdeményezhet.

Magyar Nemzeti Bank – Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ

Székhelye: 1054 Budapest, Szabadság tér 8–9.

Ügyfélszolgálat: 1122 Budapest, Krisztina krt. 6.

Levelezési cím: 1534 Budapest BKKP, Pf. 777

Telefon: (+36) 80-203-776

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.

* Fogyasztó: az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy.

A Biztosító a nyomtatványokat elérhetővé teszi a honlapján, az alfa.hu/ugyintezes/panaszbejelent.es.html#nyomtatvanyok weboldalon és az ügyfelek számára nyitva álló helyiségeiben is.

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).

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, bírósághoz, illetve a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatósághoz is fordulhat.

Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság

Székhelye: 1055 Budapest, Falk Miksa utca 9–11.

Levelezési cím: 1363 Budapest, Pf. 9

Hivatali kapu: Rövid név: NAIH KR; ID: 429616918

Telefon: (+36) 1-391-1400

E-mail cím: ugyfelszolgalat@naih.hu

Bővebben a www.naih.hu honlapon kaphat tájékoztatást.