

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

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

Cégeve: **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 elérhetőség: www.alfa.hu/irjonnekunk
Felügyelő hatósága: Magyar Nemzeti Bank
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 díjkalkulációban meghatározott ellenszolgáltatáson kívül egyéb fizetési kötelezettség nem terheli.

Tájékoztatjuk, hogy a biztosítás díja és a biztosító által nyújtott pénzügyi szolgáltatás függ a gazdasági élet változásaitól (pl. infláció, fogyasztói árindex, banki kamatok változása), a piaci 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 jellegethővel összeegyeztethető.

3. Felmondási jog:

A Fogyasztó a biztosítási szerződést a szerződéskötés napjától számított **14 (tizennégy) naptári napon belül, a kötvényszám megjelölésével indoklás nélkül, a biztosító függő biztosításközvetője, az AUCHAN MAGYARORSZÁG Kft. (info@auchan.hu) e-mail címére küldött levéllel mondhatja fel azonnali hatállyal.**

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

- Ha a Fogyasztó a jelen tájékoztatót 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 semmilyen 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 határidőig, 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 lejártá 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 lejártá 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 lejártá 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 pénzügyi összeget – 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 pénzügyi összeget, 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 érdekvédelmi szervek (a továbbiakban együtt a pont alkalmazásában: ügyfél) a Biztosító, a megbízásából eljáró ügynök, vagy – adott termék kapcsán – az általa megbízott kiegészítő biztosításközvetítói 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: www.alfa.hu/ugyintezes/panaszkezelesi-szabalyzat.html

- 5.1 A Panaszok bejelentésére biztosított lehetőségek

Ügyfeleink szóbeli panaszait személyesen vagy telefonon tehetik meg:

- a) személyesen: valamennyi, a biztosító ügyfelek számára nyitva álló helyiségeiben (Ügyfélszolgálati Iroda, Értékesítési pontok), azok nyitvatartási idejében.
b) telefonon: a (+36) 1-477-4800, külföldről is hívható telefonszámon hétfőn 7.00 és 19.00 óra között, keddtől péntekig 8.00 és 16.00 óra között.

Az irodák címe, nyitvatartása, valamint a telefonos ügyfélszolgálat nyitvatartási ideje a www.alfa.hu/ugyintezes/elerhetosegek.html linken található.

Ügyfeleink írásbeli panaszait az alábbi csatornákon tehetik meg:

- a) személyesen vagy más személy által az ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiségben átadott irat útján,
b) postai úton: Alfa Vienna Insurance Group Biztosító Zrt., Központi Panasziroda, 1813 Budapest, Pf. 245,
c) telefaxon: (+36) 1-476-5791,
d) elektronikus úton a www.alfa.hu/ugyintezes/panaszbejelentes.html linken elhelyezett on-line panaszbejelentőn vagy a panasz@alfa.hu e-mail címen,
e) adatkezelési ügyekben elektronikusan a www.alfa.hu/adatvedelem oldalon vagy az adatvedelem@alfa.hu e-mail címen.

6. Jogorvoslati fórumok

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 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: Pénzügyi Békéltető Testület, 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).

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, 1054 Budapest, Szabadság tér 9.

Ügyfélszolgálat: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39.

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

Telefon: (+36) 80-203-776

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: 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 www.alfa.hu weboldalon és az ügyfelek számára nyitva álló helyiségeiben is.

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).

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

Bővebben a www.naih.hu honlapon kaphat tájékoztatást.

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

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.