

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, így az távértékesítés keretében megkötött szerződésnek minősül tekintettel arra, hogy a csatlakozás nem a fogyasztó és a biztosító egyidejű jelenlétében történt. A távértékesítés keretében kötött pénzügyi szolgáltatási szerződésekről szóló 2005. évi XXV. törvény (távértékesítési törvény) rendelkezései az alábbi, fogyasztó érdekeit szem előtt tartó előírásokat tartalmaz a szerződéskötést megelőző tájékoztatásra és a fogyasztó felmondási jogának gyakorlására. Ezzel összefüggésben 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:	alfa.hu/irjonnekunk
Felügyelő hatósága:	Magyar Nemzeti Bank
Felügyelő hatóság székhelye:	1013 Budapest, Krisztina krt. 55.

Ügyfélszolgálat

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

Telefonon: a (+36) 1-477-4800 telefonszámon. (Magyarországról és külföldről is hívható telefonszámon nyitvatartási időben, munkatársaink csütörtökön 8.00 és 20.00 óra között, a hét többi munkanapján 8.00 és 16.00 óra között fogadják hívását.)

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

Éves jelentés közzététele

A Biztosító köteles évente jelentést közzétenni fizetőképességéről és pénzügyi helyzetéről. A jelentés kötelező tartalma a Biztosító honlapján (alfa.hu) először 2017-ben tekinthető meg a 2016-os évre vonatkozóan.

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 – biztosított 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.

3. 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 biztosított 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.

4. BIZTOSÍTOTTI JOGVISZONY MEGSZÜNTETÉSÉNEK JOGA

A fogyasztó a biztosítási feltételekben megjelölt megszüntetési jogán felül – ide nem értve a halasztott kockázatviseléssel indult csatlakozásokat –, a csatlakozás napjától számított 14 (tizennégy) naptári napon belül jogosult csoporttagságáról indokolás nélkül lemondani. A lemondásra a cancel@platformpartners.vig e-mail címre küldött e-mailben van lehetőség.

A csoporttagság a csatlakozás dátumára visszamenőleges hatállyal szűnik meg.

A Sziget Kulturális Menedzser Iroda Zrt. köteles a befizetett díjat a lemondó nyilatkozat kézhezvételét követően, de legkésőbb 30 (harcinc) 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 (tizennégy) 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 tájékoztatjaa 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 elteltéig gyakorolhatja.

Nem illeti meg a fogyasztót a felmondási jog, többek között

- utazási és pogyásbiztosítások, 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.

5. PANASZKEZELÉS

A Biztosító biztosítja, hogy az ügyfél és a fogyasztói érdekképviseleti 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 budapesti ügyfélszolgálati irodánkban, Értékesítési pontjainkon, illetve a Biztosító honlapján: alfa.hu/ugyintezes/panaszbejelentés.html

A Panaszok bejelentésére biztosított lehetőségek

Ügyfeleink szóbeli panaszait személyesen vagy telefonon tehetik meg:

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

Címlista: alfa.hu/ugyintezes/ertesites-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.

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 élőhangos bejelentkezés érdekében úgy jár el, ahogy az az adott helyzetben a Biztosítótól elvárható.

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

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: 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** 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.

e) **adatkezelési ügyekben elektronikusan** az 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

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

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.

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 a kétfélmillió 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

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

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, az alfa.hu 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>

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:

Székhelye: 1055 Budapest, Falk Miksa u. 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.