

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, 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.

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

A csoporttagság a csatlakozás dátumára visszamenőleges hatállyal szűnik meg.

Az OC Informatikai és Szolgáltató Zrt. köteles a befizetett díjat a lemondó nyilatkozat kézhezvételét követően, de legkésőbb 30 (harminc) 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 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 elteltéig gyakorolhatja.

Nem illeti meg a fogyasztót a felmondási jog, többek között

- 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.

4. PANASZKEZELÉS

4.1 Általános rendelkezések

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 Biztosító 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 találhatóak: <https://alfa.hu/ugyintezes/panaszbejelentes.html#nyomtatvanyok>.

4.2. 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://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://alfa.hu/ugyintezes/panaszbejelentes.html> oldalon elhelyezett online panaszbejelentőn

E-mail címen: panasz@alfa.hu e-mail címen

Adatkezelési ügyekben:

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

E-mail címen: 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 élőhangos bejelentkezés érdekében úgy jár el, ahogy az az adott helyzetben a Biztosítótól elvárható.

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

4.3. Jogorvoslati fórumok

4.3.1. Általános rendelkezések

A panasz teljes vagy részleges elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 (harminc) napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén az ügyfél az alábbi jogorvoslati fórumokhoz fordulhat.

4.3.2. 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 biztosítási jogviszony létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá szerződészegéssel 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

Honlap: <https://www.mnbb.hu/bekeltetes>

A Biztosító 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 a 2.000.000 (kettőmillió) 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

Honlap: 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 biztosítási jogviszonyokkal összefüggő pénzügyi fogyasztói jogviták bírósági eljárásen kívüli rendezésére szolgáló platform. Az ügyfél 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>

Bíróság

Az ügyre hatáskörrel és illetékességgel rendelkező bíróság megtalálható a 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

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 az alfa.hu oldalon is:

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

A fogyasztónak nem minősülő ügyfelek részére nyitva álló jogorvoslati lehetőségek

A fogyasztónak nem minősülő ügyfél, panaszának a Biztosítóhoz történő benyújtását követően jogorvoslatért az ügyre hatáskörrel és illetékességgel rendelkező bírósághoz fordulhat.

Az ügyre hatáskörrel és illetékességgel rendelkező bíróság megtalálható a www.birosag.hu oldalon.

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 (harminc) 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

Honlap: www.naih.hu

Bíróság

Az ügyre hatáskörrel és illetékességgel rendelkező bíróság megtalálható a www.birosag.hu oldalon.