

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

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

Hatályos: 2025. április 1-től

Jelen terméktájékoztató az Alfa Vienna Insurance Group Biztosító Zrt. által nyújtott Kupola Minősített Fogyasztóbarát Otthonbiztosítás (a továbbiakban: Kupola) főbb jellemzőit tartalmazó egyszerűsített tájékoztató anyag, mely nem tartalmazza az alkalmazandó feltételek összességét és nem képezi a biztosításra vonatkozó szerződési feltételek részét. A jelen terméktájékoztató és az Általános feltételek, valamint a Különös feltételek között fennálló esetleges ellentmondás esetén az Általános feltételek és a Különös feltételek rendelkezései irányadók.

A Kupola szerződésre vonatkozó biztosítási feltételek megismerése céljából kérjük, olvassa el a mellékelt Általános és Különös Biztosítási Feltételeket.

Vonatkozó biztosítási feltételek	Kupola Minősített Fogyasztóbarát Otthonbiztosítás
Szerződő	A biztosítási szerződést az kötheti meg, aki valamely vagyoni vagy személyhez fűződő jogviszony alapján a biztosítási esemény bekövetkezésének elkerülésében érdekelt; vagy aki a szerződést az érdekelt személy javára köti meg. A biztosítás Szerződője csak természetes személy lehet.
Biztosító	Alfa Vienna Insurance Group Biztosító Zrt. Székhely: 1091 Budapest, Üllői út. 1. Levelezési cím: 9401 Sopron, Pf. 22 Ügyfélszolgálati telefonszám: (+36) 1-476-5791
Biztosított	Épületek, melléképületek, valamint építmények vonatkozásában biztosítottak: <ul style="list-style-type: none"> a kötvényen név szerint feltüntetett személy (tulajdonos, hasznélvező, ingatlanbérlő) a tulajdonostársak tulajdoni hányaduk arányában Ingóságok vonatkozásában biztosítottak: <ul style="list-style-type: none"> az ingatlan Biztosítottja, amennyiben a szerződés ingatlanbiztosítást nem tartalmaz, úgy a kötvényen név szerint feltüntetett személy, amennyiben a kockázatviselés helyéül szolgáló ingatlant tulajdonként jelölték meg, a kötvényen feltüntetett Biztosítottnak a biztosítási esemény időpontjában a kockázatviselés helyén élő közeli hozzátartozói és hozzátartozói (Ptk. 8:1.§), akiknek a biztosítási esemény időpontjában lakcímkártya szerinti állandó vagy tartózkodási címe az ajánlaton és a kötvényen feltüntetett kockázatviselési cím, amennyiben a kockázatviselés helyéül szolgáló ingatlant bérleményként jelölték meg, a kötvényen feltüntetett Biztosítottal a biztosítási esemény időpontjában a kockázatviselés helyén együtt élő közeli hozzátartozói és hozzátartozói.
Biztosított vagyontárgyak	Ingatlan vagyoncsoport: <ul style="list-style-type: none"> A biztosító kockázatviselése a szerződésben meghatározott kockázatviselési helyen lévő, biztosítási összeggel megjelölt épületekre, melléképületekre, valamint az építményekre, napelemre, napkollektorra, hőszivattyúra terjed ki. A biztosítás kizárólag állandóan lakott épületekre köthető meg. Állandóan lakottnak minősül az olyan lakás vagy épület, amelyben a Biztosított a biztosítási évben több mint 270 napon át folyamatosan, életvitel szerűen tartózkodik. Ingóság vagyoncsoport: <ul style="list-style-type: none"> A háztartás mindennapos működéséhez szükséges, és a Biztosítottak személyes használatára, fogyasztására szolgáló vagyontárgyak. A biztosító kockázatviselése a kockázatviselési helyen lévő biztosított épületben, illetve biztosított melléképületben lévő, biztosított vagyontárgyakra terjed ki. Értéktárgy vagyoncsoport: <ul style="list-style-type: none"> a Biztosítottak tulajdonában álló, a biztosított épületekben elhelyezett: nemesfémek, ékszerek, drágakövek, gyűjtemények, valódi szőrmék, kézi csomózású sznyegek, különleges textíliák, antik bútorok és antik tárgyak, képzőművészeti alkotások. <p>A biztosítható vagyontárgyak köréről a Kupola Különös feltételek III. pontja ad bővebb tájékoztatást.</p> <p>Abiztosítás megköthető ingatlan- és ingóság vagyoncsoportra együttesen, illetve önállóan az ingatlanra vagy az ingóságra. Ingatlan vagyoncsoporton belül kizárólag melléképületekre és/vagy építményre biztosítás nem köthető. Értéktárgy önállóan nem biztosítható, kizárólag az ingóságok mellé köthető.</p>

<p>Biztosítási események (alapsomag)</p>	<p>A biztosítási szerződés alapsomagja az alábbiakban felsorolt biztosítási eseményekre vonatkozóan tartalmaz fedezetet ingatlan- és/vagy ingóságbiztosítás kötése esetén.</p> <table border="0"> <tr> <td data-bbox="440 215 890 801"> <p>Elemi károk</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tűz • Füst és koromszennyezés • Robbanás • Villámcsapás • Villámcsapás másodlagos hatása • Vihar • Felhőszakadás • Jégverés • Hónyomás • Árvíz • Földrengés • Földcsuszamlás, kő-,szikla- és földomlás • Ismeretlen építmény, ismeretlen üreg beomlása • Idegen jármű ütközése • Idegen tárgy rádőlése </td> <td data-bbox="890 215 1511 801"> <p>Alapkockázatok</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vízkár (beázás; kívülről érkező víz, vezetékes vízkár, elfolyt víz) • Betöréses lopás, rablás, besurranás • Rongálás, vandalizmus • Üvegtörés • Felelősségbiztosítás </td> </tr> </table>	<p>Elemi károk</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tűz • Füst és koromszennyezés • Robbanás • Villámcsapás • Villámcsapás másodlagos hatása • Vihar • Felhőszakadás • Jégverés • Hónyomás • Árvíz • Földrengés • Földcsuszamlás, kő-,szikla- és földomlás • Ismeretlen építmény, ismeretlen üreg beomlása • Idegen jármű ütközése • Idegen tárgy rádőlése 	<p>Alapkockázatok</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vízkár (beázás; kívülről érkező víz, vezetékes vízkár, elfolyt víz) • Betöréses lopás, rablás, besurranás • Rongálás, vandalizmus • Üvegtörés • Felelősségbiztosítás
<p>Elemi károk</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tűz • Füst és koromszennyezés • Robbanás • Villámcsapás • Villámcsapás másodlagos hatása • Vihar • Felhőszakadás • Jégverés • Hónyomás • Árvíz • Földrengés • Földcsuszamlás, kő-,szikla- és földomlás • Ismeretlen építmény, ismeretlen üreg beomlása • Idegen jármű ütközése • Idegen tárgy rádőlése 	<p>Alapkockázatok</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vízkár (beázás; kívülről érkező víz, vezetékes vízkár, elfolyt víz) • Betöréses lopás, rablás, besurranás • Rongálás, vandalizmus • Üvegtörés • Felelősségbiztosítás 		
<p>Kiegészítő kockázatok</p>	<p>Az alapsomagban foglalt fedezetek kiegészítő biztosításokkal bővíthetők.</p> <p>Az alábbi kiegészítő kockázat választható ingóság biztosítás megléte esetében:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Értéktárgy kiegészítő biztosítás (az alapsomagban az ingóság mellé kötött 200 eFt feletti értéktárgy esetén) • Kerti bútor <p>Az alábbi kiegészítő kockázat választható épület biztosítás megléte esetében:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lábon álló növényzet 		
<p>A kockázatviselés kezdete/ Várakozási idő</p>	<p>A Biztosító kockázatviselésének kezdete – amennyiben a felek eltérően nem állapodnak meg – az ajánlattételt követő nap 0.00 órája.</p> <p>A Biztosító árvíz kockázatra a szerződés megkötését követő tizenötödik (15) naptól vállal helyállási kötelezettséget, ezen várakozási időn belül bekövetkező biztosítási eseményre a kockázatviselése nem terjed ki.</p>		
<p>Szerződés felmondása</p>	<ul style="list-style-type: none"> • A Szerződő a szerződés létrejöttéről való tájékoztatás kézhezvételétől számított tizennégy napon belül a szerződést felmondhatja. • A Szerződő jogosult a szerződést 30 napos felmondási idővel a naptári negyedévek végére is felmondani. Írásbeli felmondási nyilatkozatnak a Biztosítóhoz legkésőbb az érintett naptári negyedév utolsó napja előtti 30. napig kell megérkeznie. • Amennyiben a Szerződő a szerződést a következő egy éves tartamra nem kívánja megújítani, akkor felmondási nyilatkozatának a Biztosítóhoz legkésőbb az évforduló előtti 30. napig kell megérkeznie. <p>A szerződés megszűnésének egyéb eseteit az Általános feltételek VI. pontja tartalmazza.</p>		
<p>Díjstruktúra</p>	<p>A Biztosító úgy alakítja ki a díjstruktúráját – ideértve a kedvezmények rendszerét is –, hogy a már szerződött Kupola ügyfelek nem kerülhetnek kedvezőtlenebb helyzetbe az új szerződést kötő ügyfeleknél.</p>		
<p>A biztosítási díj módosítása</p>	<p>A biztosítási szerződés hatálya alatt a Biztosító a biztosítási díjat évente egyszer évfordulóra egyoldalúan módosíthatja az alábbi esetekben:</p> <ol style="list-style-type: none"> a) a díj értékkel növekvő módosítása (lásd Általános szerződési feltételek IX.1.), b) a díjak kárhányad alakulása miatti (az Általános feltételek IX.2.) felülvizsgálata, c) jogszabályi környezet változása esetén a jogszabályi megfelelés érdekében az ügyfelek javára indoklás nélkül. <p>A biztosítási díj módosításáról a Biztosító a biztosítási évfordulót 60 nappal megelőzően írásban értesíti a Szerződőt. Ha a Szerződő a díjmódosítási javaslatot nem fogadja el, a szerződést 30 napos felmondási idővel a biztosítási időszak végére írásban felmondhatja. Felmondás hiányában a szerződés az évfordulót követően a módosított díjjal marad hatályban.</p>		
<p>Értékkövetés (indexálás)</p>	<p>A biztosítási összegek reálértékének megőrzése érdekében, az egyéves tartam lejárta előtt a Biztosító a következő biztosítási időszakra vonatkozóan megállapítja az egyes vagyoncsoportokra, illetve a kiegészítő biztosításokra irányadó biztosítási összeget. Az új biztosítási összeg az aktuális érték és indexszám szorzata alapján jön létre.</p> <p>Ha a Szerződő a módosítási javaslatot nem fogadja el, a szerződést 30 napos felmondási idővel a biztosítási időszak végére írásban felmondhatja. Felmondás hiányában a szerződés az évfordulót követően a módosított biztosítási összegekkel és díjjal marad hatályban.</p>		

<p>A szolgáltatással kapcsolatos egyéb tudnivalók</p>	<p>Térítés</p>	<p>A Biztosító – a felelősségbiztosítási károk kivételével – új értéken történő térítést alkalmaz az avultatás kizárásával. Az új érték elven az alábbiakat értjük:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ingtatlan: az az összeg, amelyből a kockázatviselés helyén a kár időpontjában érvényes árak szerint az épület helyreállítható. A szolgáltatás felső határa az épület káresemény időpontjában számított újonnan történő helyreállításának értéke. Ez részkároknál a javítás vagy csere költségeit, teljes újjáépítésnél pedig az újjáépítési értéket jelenti, de maximum a biztosítási összeget. <p>Újjáépítés esetén a Biztosító a károsodottal azonos nagyságú, kivitelezésű és minőségű épület, építmény újjáépítési költségeit téríti meg a biztosítási összeg keretein belül.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ingóság: a Biztosító legfeljebb a biztosítási összeg mértékéig téríti az ingóságokban a káridőponti hazai javítással történő helyreállítás költségeit vagy új állapotban történő beszerzési értékét. Ezek egyike sem haladhatja meg a vagyontárgynak a káridőponti új értékét. <p>Új állapotban történő beszerzési érték meghatározása:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ha a termék a kár időpontjában hazai kereskedelemben kapható, az átlagos beszerzési ár, • amennyiben a termék hazai kereskedelemben nem kapható, úgy a hozzá tulajdonságaiban legközelebb álló terméknek a kereskedelemben alkalmazott árból kalkulált átlagos beszerzési ára, az esetleges értékelkedés értékmódosító hatásának figyelembevételével.
	<p>Biztosítási összeg</p>	<p>A biztosítási összegek meghatározásának alapja a kockázatviselés helyszínénél szolgáló épületek szerződésalkotás kori hasznos alapterületének figyelembevételével számított:</p> <ul style="list-style-type: none"> • épület újjáépítési érték, illetve • az ingóságok új állapotban való beszerzésének értéke. <p>A Szerződő feladata meghatározni a biztosított vagyontárgyak újjáépítési/újrabeszerzési értékét.</p> <p>A Biztosító az alul- vagy a túlbiztosítás elkerülését</p> <ul style="list-style-type: none"> • az ingatlanra vonatkozóan a lakóépület/lakás/melléképület egy négyzetméterére vonatkozó – földrajzi elhelyezkedéstől és épülettípustól függő – szerződésalkotás kori újjáépítési értékek megadásával, • az ingóságokra vonatkozóan az ingóságokat magában foglaló lakóépület/lakás egy négyzetméterére vonatkozó, új állapotban történő beszerzési érték megadásával <p>segíti a Szerződőt.</p> <p>Ha a biztosítási szerződés az ingatlan és az ingóságok vonatkozásában legalább a biztosító által javasolt négyzetméter egységárak alapján számolt, ajánlott biztosítási összegekkel jön létre, úgy a Biztosító az alulbiztosítottságot nem vizsgálja, nem alkalmaz aránylagos kártérítést. Ez esetben is a Biztosító szolgáltatásának felső határa a választott biztosítási összeg.</p> <p>Ingóságok esetében, a biztosítási összeg meghatározásához a Biztosító lehetővé teszi, hogy a biztosítási összeg megállapítása az erre rendszeresített egyszerűsített lista mentén történjen a túl- vagy alulbiztosítottság elkerülése érdekében. Amennyiben a Szerződő nem kíván élni az egyszerűsített lista megadásával, az ingóságokra vonatkozó biztosítási összeget egyetlen értékben is megadhatja.</p>
	<p>Önrész/ szolgáltatási limitek</p>	<p>A biztosítási szerződés önrészesedést nem tartalmaz.</p> <p>A biztosító a szolgáltatási kötelezettségének mértékét a biztosítási összegben belül szolgáltatási limit meghatározásával korlátozhatja.</p>
	<p>Teljesítési határidő</p>	<p>A Biztosító kárbejelentést követően legfeljebb 2 munkanapon belül felveszi az ügyféllel a kapcsolatot a kárszemle időpontjával kapcsolatban, amire a kárbejelentést követő 5 munkanapon belüli időpontot ajánl (kivéve havaria esetén).</p> <p>100 000 forint alatti károk esetén – ha nem merül fel visszaélés gyanúja – lehetőség van gyorsított kárrendezésre, ekkor az ügyintézési határidő 5 munkanap.</p> <p>A mindennapi lakhatást veszélyeztető káresemény esetén a Biztosító 5 munkanapon belül kárelőleget folyósít.</p> <p>A kárkifizetésre a kárszemlét vagy az utolsó dokumentum beérkezését követő 5 munkanapon belül sor kerül.</p> <p>A megalapozatlan kárigény elutasítása a kárszemlét, vagy az utolsó szükséges – a kárigény elbírálása szempontjából releváns – dokumentum beérkezését követő 10 munkanapon belül indoklással megtörténik.</p>
	<p>Elévülési idő</p>	<p>A biztosítási szerződésből eredő igények 5 év alatt évülnek el. Biztosítási szolgáltatás iránti igény esetén az elévülési időt a biztosítási esemény időpontjától kell számítani.</p>
	<p>Mentesülési okok</p>	<p>Mentesül a Biztosító szolgáltatási kötelezettsége alól, ha bizonyítja, hogy a kárt jogellenesen, szándékos vagy súlyosan gondatlan magatartással</p> <p>a) a Szerződő fél vagy a Biztosított; b) a velük közös háztartásban élő hozzátartozójuk okozta.</p> <p>A Biztosító mentesül szolgáltatási kötelezettsége alól, amennyiben bizonyítja, hogy a kárt a Szerződő vagy a Biztosított(ak) a kármegelőzési és a kárenyhítési kötelezettség jogellenes szándékos vagy súlyosan gondatlan megszegésével okozta.</p>

<p>A szolgáltatással kapcsolatos egyéb tudnivalók (folyt.)</p>	<p>Kizárások</p>	<p>Nem téríti meg a Biztosító azokat a károkat, amelyek háborúval, polgárháborúval, sztrájk, felkelés, lázadás, zavargás, terrorista cselekménnyel, harci cselekménnyel, illetve a nukleáris energia károsító hatásával összefüggésben következnek be.</p> <p>A Biztosító nem nyújt fedezetet, nem teljesít kárkifizetést, valamint nem nyújt szolgáltatást, amennyiben ezen fedezet nyújtásával, illetve kár kifizetésével a Biztosító sértené az Egyesült Nemzetek Szövetségének határozata szerinti bármely szankciót, rendelkezést, vagy rendeletet vagy az Európai Unió, Magyarország, az Egyesült Királyság illetve az Egyesült Államok kereskedelmi, pénzügyi embargóit vagy gazdasági szankcióit, törvényeit vagy rendeleteit, (amennyiben ezek nem sértik a Biztosítóra vonatkozó bármely szabályozást vagy adott nemzeti jogszabályt).</p> <p>Egyéb kizárásokat a Különös feltételek tartalmaznak, melyeket kiemelt betűvastagsággal tüntettünk fel, illetve megtalálja azokat a Termékismertetőben is.</p>
<p>A biztosítási esemény bejelentésének módja</p>	<p>A biztosítási eseményt a tudomására jutását követően 10 munkanapon (felelősségbiztosítási eseményt 30 napon) belül be kell jelentenie a Biztosítónak.</p> <p>A kárbejelentés történhet:</p> <ul style="list-style-type: none"> • a Biztosító honlapján elektronikusan alfa.hu/ugyintezes#karbejelentes, • az online ügyfélszolgálaton elektronikusan: alfa.hu/irjonnekunk, • a Biztosító telefonos ügyfélszolgálatán keresztül (+36) 1-477-4800 telefonon, • levélben (Alfa Vienna Insurance Group Biztosító Zrt., Országos Kárrendezési Központ, 9701 Szombathely Pf. 63), • a Biztosító ügyfélszolgálati irodájában szóban, személyesen, vagy meghatalmazott útján. 	
<p>Díjfizetés, a díj esedékessége</p>	<p>A biztosítás éves díjú, azonban a Biztosító lehetőséget ad az éves díj részletekben történő megfizetésére is. A Szerződő által választott díjfizetési mód (csoportos beszedés, egyedi utalás, rendszeres bankkártyás) és gyakoriság (havi, negyedéves, féléves, éves) a kötvényen kerül feltüntetésre. A biztosítás első díjrészlete a felek által meghatározott időpontban, ennek hiányában a szerződés létrejöttkor esedékes; a folytatólagos díj pedig annak az időszaknak az első napján, amelyre a díj vonatkozik.</p>	
<p>Elektronikus kommunikáció</p>	<p>A Kupola szerződés létrejöhet szóban és írásban egyaránt.</p> <p>A Biztosító alapértelmeztként lehetőséget biztosít a teljes körű papírmentes kommunikációra. A Biztosító a Szerződő kérésére lehetőséget biztosít az ettől való eltérésre.</p> <p>Az elektronikus kommunikáció keretében az ügyfélnek lehetősége van elektronikus úton a szükséges nyilatkozatok megtételére, kárbejelentésre, kárrendezéshez szükséges dokumentumok csatolására a kárrendezés valamennyi szakaszában tájékoztatás kérésére, szerződése módosítására és felmondására.</p> <p>Amennyiben a szerződés megkötése során a Szerződő az e-kapcsolat szolgáltatást (elektromos kommunikáció) választja, regisztrálnia szükséges a Biztosító Online Ügyfélszolgálatán.</p>	
<p>Biztosító felügyeleti szerve</p>	<p>Magyar Nemzeti Bank</p> <p>Székhely: 1013 Budapest, Krisztina krt. 55. Ügyfélszolgálat cím: 1122 Budapest, Krisztina krt. 6. Levelezési cím: Magyar Nemzeti Bank, 1534 Budapest BKKP Pf. 777 Telefon: (+36) 80-203-776</p>	
<p>Jogorvoslati lehetőségek</p>	<p>A biztosító „Panaszkezelési szabályzata” elérhető és megtekinthető ügyfélszolgálati irodákban, illetve a biztosító honlapján: alfa.hu/ugyintezes/panaszkezelesi-szabalyzat.html</p> <p>A Panaszok bejelentésére biztosított lehetőségek</p> <p>Szóbeli panasz személyesen vagy telefonon tehető:</p> <p>a) személyesen: valamennyi, az ügyfelek számára nyitva álló helyiségben</p> <p>Központi Ügyfélszolgálati Iroda</p> <p>Székhely: 1091 Budapest Üllői út 1. Levelezési cím: Alfa Vienna Insurance Group Biztosító Zrt., Panasz és kiemelt ügykezelési csoport 9401 Sopron, Pf. 22</p> <p>Nyitvatartás: hétfő, kedd, szerda és péntek 8.00–16.00, csütörtök 8.00–20.00</p> <p>Értékesítési pontok</p> <p>Cím lista: alfa.hu/ugyintezes/ertekesitesi-pontok-ugyfelszolgalati-iroda.html, a linken feltüntetett nyitvatartási időben.</p> <p>b) telefonon: (+36) 1-477-4800, külföldről is hívható telefonszámon, csütörtökön 8.00–20.00 óra között, a hét többi munkanapján 8.00 és 16.00 óra között.</p>	

Írásbeli panasz az alábbi csatornákon tehető:

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/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) 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 elektronikusán az alfa.hu/adatvedelem oldalon vagy adatvedelem@alfa.hu e-mail címen.

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.

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: 1013 Budapest, Krisztina krt. 55.

Ügyfélszolgálat címe: 1122 Budapest, Krisztina krt. 6.

E-mail cím: ugyfelszolgalat@mnb.hu

Levelezési cím: Pénzügyi Békéltető Testület, 1525 Budapest, Pf. 172

Telefon: (+36) 80-203-776, (+36) 1-489-9700

Bővebben a www.mnb.hu/bekeltetes honlapon kaphat tájékoztatást.

A Biztosító kötelezettséget vállal továbbá arra, hogy a Kupola termék vonatkozásában a Pénzügyi Békéltető Testület (továbbiakban: PBT) jogszabályok szerinti eljárásának, egyezség hiányában az ilyen eljárásban hozott határozatnak aláveti magát.

A Biztosító vállalja, hogy amennyiben az ügyfél a PBT-hez fordul, az összeg Biztosító által nem vitatott részét a PBT eljárásától, annak időtartamától függetlenül megtéríti az ügyfél részére.

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 vonatkozóan - 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: 1013 Budapest, Krisztina krt. 55.

Ügyfélszolgálat címe: 1122 Budapest, Krisztina krt. 6.

Pénzügyi fogyasztóvédelem e-mail cím: ugyfelszolgalat@mnb.hu

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

Telefon: (+36) 80-203-776

Bővebben a www.mnb.hu/fogyasztovedelem honlapon kaphat tájékoztatást.

Jogorvoslati lehetőségek (folyt.)

A fogyasztónak minősülő ügyfél a Pénzügyi Békéltető Testület, illetve a Fogyasztóvédelmi eljárás alapjául szolgáló „Kérelem” nyomtatvány megküldését igényelheti.

Az igénylés módja: E-mailen: panasz@alfa.hu

Telefonon: (+36) 1-477-4800

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

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.

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

Székhely: 1055 Budapest, Falk Miksa utca 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.