

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: AUCHAN MAGYARORSZÁG Kereskedelmi és Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság
székhelye: HU-Magyarország, 2040 Budaörs, Sport utca 2-4.
adószáma: 13338037-2-44
cégjegyzékszám: 13338037-2-44

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: 1013 Budapest, Krisztina körút 55.; 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/panaszkezelési-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

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/ertesitesesi-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.

Ügyfeink 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/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/panaszbejelentés.html linken 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.

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

Székhelye: 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@mnb.hu

Bővebben a <https://www.mnb.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 az egymillió forintot, akkor a PBT kötelezést tartalmazó határozatot hozhat.

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 eljárás-son kívüli rendezésére szolgáló platform.

A fogyasztó online vitarendezési platformon keresztül online kezdeményezheti a jogvita bírósági eljárás-son 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 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 eljárást kezdeményezhet.

Magyar Nemzeti Bank – Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ

Székhelye: 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@mnb.hu

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

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

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

Az igénylés módja: a) Telefonon: (+36) 1-477-4800
b) Postai úton: Alfa Vienna Insurance Group Biztosító Zrt., Panasz és kiemelt ügykezelési csoport, 9401 Sopron, Pf. 22
c) 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/ugyintezes/panaszbejelentes.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, 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 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.