

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

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

Cégneve:	Alfa Vienna Insurance Group Biztosító Zrt.	Faxszáma:	(+36) 1-476-5710
Székhelye:	1091 Budapest, Üllői út 1.	Fő tevékenységi köre:	biztosítási tevékenység
Levelezési címe:	Alfa Vienna Insurance Group Zrt., Contact Center, 9401 Sopron, Pf. 22	Elektronikus elérhetőség:	alfa.hu/irjonnekunk
Céggjegyzékszám:	01-10-041365	Felügyelő hatósága:	Magyar Nemzeti Bank
Telefonszáma:	(+36) 1-477-4800	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 pénzbeli szolgáltatás függ a gazdasági élet változásaitól (pl. infláció, fogyasztói árindex, banki kamatok változása), a piac 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 jellemeivel 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 fent hivatkozott levelezési címére, vagy fax számára történő küldésével azonnali hatállyal, írásban felmondhatja.**
- Életbiztosítási szerződés esetén a Fogyasztó, a szerződés létrejöttéről szóló értesítés kézhezvételétől számított **30 naptári napon belül, a fent meghatározott módon mondhatja fel a szerződést.**

#### 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 semmiféle 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 lejárta 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 lejárta előtt postára adja, vagy egyéb igazolható módon a Biztosítóknak a fent meghatározott módon elküldi.

3.4. Ha a Fogyasztó felmondási jogát gyakorolta, a Biztosító kizárólag a szerződésnek megfelelően ténylegesen 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 lejárta 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 pénzüsszeget – 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 pénzüsszeget, 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 érdekképviseleti szervek (a továbbiakban együtt a 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 ügyfélszolgálati irodában, illetve a Biztosító honlapján: [alfa.hu/ugyintezes/panaszkezesi-szabalyzat.html](http://alfa.hu/ugyintezes/panaszkezesi-szabalyzat.html)**

#### 5.1 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**, cím lista: [alfa.hu/ugyintezes/ertekesitesi-pontok-ugyfelszolgalati-iroda.html](http://alfa.hu/ugyintezes/ertekesitesi-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.

**Ügyfeleink írásbeli panaszait az alábbi csatornákon tehetik meg:**

- a) személyesen vagy más személy 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](http://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/panaszbejelentes.html](http://alfa.hu/ugyintezes/panaszbejelentes.html) linken elhelyezett on-line panaszbejelentőn vagy a [panasz@alfa.hu](mailto:panasz@alfa.hu) e-mail címen,
- e) adatkezelési ügyekben elektronikusan az [alfa.hu/adatvedelem](http://alfa.hu/adatvedelem) oldalon vagy az [adatvedelem@alfa.hu](mailto:adatvedelem@alfa.hu) e-mail címen.

#### 6. 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.

#### 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. Levelezési cím: Pénzügyi Békéltető Testület, 1525 Budapest, Pf. 172  
Ügyfélszolgálat: 1122 Budapest, Krisztina krt. 6. Telefon: (+36) 80-203-776  
E-mail cím: [ugyfelszolgalat@mnb.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mnb.hu) Bővebben a [www.mnb.hu/bekeltetes](http://www.mnb.hu/bekeltetes) honlapon kaphat tájékoztatást.

Tájékoztatjuk, hogy az Alfa Vienna Insurance Group Biztosító Zrt. a Pénzügyi Békéltető Testület előtt általános alávétési nyilatkozatot nem tett.

Amennyiben Biztosító alávétési 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](http://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, 1013 Budapest, Krisztina krt. 55. Levelezési cím: Magyar Nemzeti Bank, 1534 Budapest BKKP Pf. 777  
Ügyfélszolgálat: 1122 Budapest, Krisztina krt. 6. Telefon: (+36) 80-203-776  
E-mail cím: [ugyfelszolgalat@mnb.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mnb.hu) Bővebben a [www.mnb.hu/fogyasztovedelem](http://www.mnb.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](mailto: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](http://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](http://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, 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 cím: [ugyfelszolgalat@naih.hu](mailto:ugyfelszolgalat@naih.hu)  
Bővebben a [www.naih.hu](http://www.naih.hu) honlapon kaphat tájékoztatást.

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

**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.