

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 távollévők között kötött szerződéshez kapcsolódó sajátosságokról tartalmaz részletes felvilágosítást.

TÁJÉKOZTATÁS

Felhívjuk a figyelmét, hogy a jelen tájékoztatóval együtt átadott biztosítás távollévők között kötött szerződés keretében megkötött szerződésnek minősül tekintettel arra, hogy a megkötése nem a fogyasztó és Biztosító egyidejű fizikai jelenlétében történt, és a biztosítási szerződés megkötése érdekében a szerződéskötésre irányuló jognyilatkozat megtételére kizárólag távközlő eszközt alkalmaznak a Felek. A távollévők között kötött pénzügyi ágazati szolgáltatási szerződésekről szóló 2025. évi XCIX. törvény (továbbiakban: Távtv.) rendelkezései az alábbi, a fogyasztó érdekeit szem előtt tartó előírásokat tartalmaznak a szerződéssel összefüggő tájékoztatásra, és a fogyasztó felmondási jogainak gyakorlására:

1. Biztosító (Szolgáltató) adatai:

Cégneve:	Alfa Vienna Insurance Group Biztosító Zrt.	Fő tevékenységi köre:	biztosítási tevékenység
Székhelye:	1091 Budapest, Üllői út 1.	Elektronikus elérhetőség:	alfa.hu/irjonnekunk
Levelezési címe:	Alfa Vienna Insurance Group Zrt., 9401 Sopron, Pf. 22	Felügyelő hatósága:	Magyar Nemzeti Bank
Cégjegyzékszám:	01-10-041365	Felügyelő hatóság székhelye:	1054 Budapest, Szabadság tér 8-9.
Telefonszáma:	(+36) 1-477-4800	Felügyelő hatóság honlapja:	mnb.hu
Online felületen (interfészen) keresztül kötött szerződés esetén a speciális felmondási funkció elérhetősége:	alfa.hu/felmondastavertekeites		

Amennyiben a biztosítási szerződés megkötése során közvetítő vesz részt, a közvetítő (közreműködő) személyére vonatkozó tájékoztatást a közvetítő a „Tájékoztató az Biztosító megbízásából biztosításközvetítést végző biztosításközvetítőről” dokumentum átadása útján teljesíti.

2. A biztosítási szolgáltatás részletezése

A biztosítási szerződés és szolgáltatás lényegi jellemzőire, a Biztosító teljesítésének szabályaira – így a díjfizetési kötelezettség előírásaira, a fizetési késedelemre és a fizetés elmulasztásának következményeire is – a jelen tájékoztatóval együtt átadott a biztosítási feltételeket tartalmazó dokumentum nyújt tájékoztatást.

A **Fogyasztót** (a szakmája, önálló foglalkozása vagy üzleti tevékenysége körén kívül eljáró természetes személy) az ajánlati lapon közölt díjkalkulációban meghatározott ellenszolgáltatáson kívül egyéb fizetési kötelezettség nem terheli. A Fogyasztó által választott fizetési, kommunikációs vagy ügyintézési csatorna igénybevétele azonban harmadik személy saját díjszabása szerinti költséggel járhat, amely nem minősül a Biztosító által felszámított díjnak. Tájékoztatjuk, hogy a biztosítás díja és a Biztosító által nyújtott pénzügyi 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 biztosítási feltételek 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 jellegetel összegyeztethető.

3. Felmondási jog:

- A Fogyasztó a biztosítási szerződést a szerződéskötés napjától számított **14 (tizennégy) naptári napon belül, a kötvényszám/ajánlatszám megjelölésével indoklás nélkül, a Biztosító fent hivatkozott levelezési címére, vagy elektronikus elérhetőségére történő küldésével, illetve online felületen (interfészen) keresztül kötött szerződés esetén a speciális felmondási funkciót használva azonnali hatállyal felmondhatja.**
- Életbiztosítási szerződés esetén a Fogyasztó, a szerződés létrejöttéről szóló értesítés kézhezvételétől számított 30 (harminc) naptári napon belül, a fent meghatározott módon, írásban 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 Fogyasztó a jelen tájékoztatót nem kapja kézhez, felmondási jogát
 - az a) pontban írt esetben a szerződéskötés napjától számított 1 (egy) év és 14 (tizennégy) napos jogvesztő határidő elteltéig gyakorolhatja,
 - a b) pontban írt esetben a szerződés létrejöttéről szóló értesítés kézhezvételének napjától számított 1 (egy) év és 30 (harminc) napos jogvesztő határidő elteltéig gyakorolhatja.

Nem illeti meg a fogyasztót a felmondási jog

- az utazási és poggyászbiztosítások, illetve más hasonló rövid időtartamú biztosítások vonatkozásában, amennyiben ezek időtartama nem éri el az 1 (egy) hónapot,
- 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 lejártá előtt, csak a Fogyasztó kifejezett hozzájárulását követően kezdhető meg.

- A felmondási jogot határidőben érvényesítenek kell tekinteni, ha a Fogyasztó az erre vonatkozó nyilatkozatát az előző pontokban meghatározott határidő lejártá előtt postára adja, vagy egyéb igazolható módon a Biztosítónak a fent meghatározott módon elküldi, illetve online felületen (interfészen) keresztül kötött szerződés esetén a speciális felmondási funkciót használva, a felmondás megerősítésével együtt beküldje.
- 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.
- 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.
- Ha a Biztosító a teljesítést a felmondási határidő lejártá előtt, a Fogyasztó előzetes kifejezett hozzájárulása nélkül kezdte meg, a Fogyasztóval szemben a 3.4. pontban meghatározott összeg követelésére sem jogosult.
- 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.
- 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.
- 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 TávTV. az irányadó.
- 4.2. Az előzetes tájékoztatás, a szerződéskötés továbbá az ügyféllel való kapcsolattartás nyelve a magyar.

5. Panaszkezelés

A Biztosító biztosítja, hogy az ügyfél és a fogyasztói érdekképviselői 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

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/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.

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/ertesitesesi-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-panaszbejelentes.html linken online, vagy az alfa.hu/ugyintezes/panaszbejelentes.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 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 (PBT)

Székhely: 1013 Budapest, Krisztina krt. 55.
Ügyfélszolgálat: 1122 Budapest, Krisztina krt. 6.
E-mail cím: ugyfelszolgalat@mnb.hu

Levelezési cím: 1525 Budapest, Pf. 172
Telefon: (+36) 80-203-776
Bővebben a www.mnb.hu/bekeltes honlapon kaphat tájékoztatást.

Tájékoztatjuk, hogy 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 – Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ

Székhely: 1054 Budapest, Szabadság tér 8–9.
Ügyfélszolgálat: 1122 Budapest, Krisztina krt. 6.
E-mail cím: ugyfelszolgalat@mnb.hu

Levelezési cím: 1534 Budapest BKKP Pf. 777
Telefon: (+36) 80-203-776
Bővebben a 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

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.

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, bírósághoz, illetve a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatósághoz is fordulhat.

Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság

Székhely: 1055 Budapest, Falk Miksa utca 9–11.
Telefon: (+36) 1-391-1400
Bővebben a www.naih.hu honlapon kaphat tájékoztatást.

Levelezési cím: 1363 Budapest, Pf. 9
E-mail cím: ugyfelszolgalat@naih.hu

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 jogszabályi 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 3.6. pont) igényt tart, úgy Önnek ehhez kifejezetten hozzá kell járulnia, ami azzal jár, hogy a továbbiakban az indokolás nélküli felmondási jog nem illeti meg.