TÁJÉKOZTATÓ
távollévők között kötött szerződéshez

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 csoportos biztosításhoz történő csatlakozása távollévők között kötött szerződésnek minősül tekintettel arra, hogy a biztosításhoz történő csatlakozás nem a fogyasztó és Biztosító egyidejű fizikai jelenlétében történt, és a biztosítási szerződéshez történő csatlakozás érdekében a jognyilatkozatok 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.**
Székhelye:	1091 Budapest, Üllői út 1.
Levelezési címe:	**Alfa Vienna Insurance Group Zrt.,** 9401 Sopron, Pf. 22
Cégjegyzékszáma:	01-10-041365
Telefonszáma:	(+36) 1-477-4800
Fő tevékenységi köre:	biztosítási tevékenység
Elektronikus elérhetőség:	alfa.hu/irjonnekunk
Felügyelő hatósága:	Magyar Nemzeti Bank
Felügyelő hatóság székhelye:	1054 Budapest, Szabadság tér 8–9.
Felügyelő hatóság honlapja:	mnb.hu

Amennyiben a biztosítási szerződéshez történő csatlakozás során közvetítő jár el, a közvetítő (közreműködő) személyére vonatkozó tájékoztatást a közvetítő a „Tájékoztató a 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, biztosítási feltételeket tartalmazó dokumentum nyújt tájékoztatást.

A **Fogyasztót** (*az a természetes személy, akinek a részére – önálló foglalkozása és gazdasági tevékenysége körén kívül eső célból – a szolgáltatást nyújtják, aki a csoportos biztosításhoz csatlakozik)* a csatlakozási nyilatkozatban 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 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 biztosítási feltételek részletesen rendelkeznek.

A távközlő eszköz (*bármely eszköz, amely alkalmas a felek távollétében – szerződéshez való csatlakozás érdekében – csatlakozási nyilatkozat megtételére*) használatának – a biztosításhoz való csatlakozással 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) A Fogyasztó – a biztosítási feltételekben meghatározott megszüntetési jogán felül – a csoportos biztosításhoz történő csatlakozás napjától számított – 14 (tizennégy) naptári napon belül, a biztosítási azonosító megjelölésével, indoklás nélkül, azonnali hatállyal jogosult csoporttagságáról lemondani nyilatkozatának a csoportos biztosítás szerződője által e célra a csatlakozási nyilatkozaton megadott elektronikus elérhetőségére történő megküldéssel, illetve online felületen (interfészen) keresztül történő csatlakozás esetén a speciális felmondási funkciót használva. A speciális felmondási funkció a csoportos biztosítás szerződőjének weboldalán vagy az ügyfélfiókban érhető el.

b) Amennyiben a csoportos biztosítás életbiztosítási fedezetet tartalmaz, a Fogyasztó, a szerződés létrejöttéről szóló értesítés kézhezvételétől számított 30 (harminc) naptári napon belül, a fent meghatározott módon, írásban lemondhat a biztosítotti jogviszonyról.

3.1. A csoporttagságról lemondási jog gyakorlására érvényes határidő az alábbiak szerint változhat:

- Ha a Fogyasztó a jelen tájékoztatást csak a csatlakozást követően kapja kézhez, lemondási jogát a tájékoztatás kézhezvételétől számítottan az a), b) pontokban megjelölt esetekben, az ott meghatározott határidő elteltéig gyakorolhatja.
- Ha a Fogyasztó a jelen tájékoztatást nem kapja kézhez, lemondási jogát
  - az a) pontban írt esetben a csatlakozás napjától számított 1 (egy) év és 14 (tizennégy) napos jogvesztő határidő elteltéig gyakorolhatja,
  - a b) pontban írt esetben a biztosítotti jogviszony létrejöttéről szóló értesítés kézhezvételének napjától számított 1 (egy) év és 30 (harminc) napos jogvesztő határidő elteltéig gyakorolhatja.

Nem illeti meg a Fogyasztót a csoporttagságról való lemondási jog

- az utazási és poggyászbiztosítások, illetve más hasonló rövid időtartamú biztosítások vonatkozásában, amennyiben ezek időtartama nem éri el az 1 (egy) hónapot,
- a biztosítotti jogviszonyból eredő szolgáltatások mindkét fél általi teljes körű teljesítését követően, amennyiben ez a Fogyasztó kifejezett kérése alapján történt.

3.2. A biztosítotti jogviszony alapján nyújtott biztosítási fedezet vagy szolgáltatás teljesítése a csoporttagságról való lemondásra érvényes határidő lejárta előtt, csak a Fogyasztó kifejezett hozzájárulását követően kezdhető meg.

3.3. A csoporttagságról való lemondási 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 fentiek szerint elküldi, illetve online felületen (interfészen) keresztül történő csatlakozás esetén a speciális felmondási funkciót használva, a lemondás megerősítésével együtt megküldi a csoportos biztosítás szerződőjének.

3.4. Ha a Fogyasztó csoporttagságról való lemondási jogát gyakorolta, a Biztosító kizárólag a biztosítotti jogviszony alapján ténylegesen teljesített szolgáltatás arányos ellenértékét jogosult követelni. A Fogyasztó által fizetendő összeg nem haladhatja meg a már teljesített biztosítási szolgáltatásért vagy biztosítási fedezetért – a biztosítotti jogviszony teljes időtartamához viszonyítottan – arányosan járó összeget, és nem lehet olyan mértékű, hogy szankciónak minősüljön. A csatlakozással kapcsolatos szolgáltatások ellenértéke megtéríttetésének 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 csoporttagságról való lemondási jog gyakorlására vonatkozó tájékoztatást megadta.

3.6. Ha a Biztosító a biztosítotti jogviszony alapján nyújtott szolgáltatás teljesítést a csoporttagságról való lemondási jog gyakorlására nyitva álló határidő lejárta előtt, a Fogyasztó előzetes kifejezett hozzájárulása nélkül kezdte meg, a Fogyasztóval szemben a 3.4. pontban meghatározott összeg követelésére sem jogosult.

3.7. Ha a csoporttagságról való lemondási jog gyakorlására nyitvaálló határidő a 3.1. pontban megjelöltek szerint módosul, a Biztosító a meghosszabbítás alatt, azaz a törvénynek megfelelő tájékoztatás megadásáig teljesített szolgáltatás ellenértékét nem követelheti.

3.8. A csoportos biztosítás szerződője köteles a Fogyasztó által fizetett pénzösszeget – a 3.4. pontban meghatározott összeg kivételével – a csoporttagságról való lemondásról szóló nyilatkozat kézhezvételét követően haladéktalanul, de legkésőbb 30 napon belül visszatéríteni.

3.9. A Fogyasztó köteles a Biztosító által kifizetett pénzösszeget, vagy átadott dolgot a csoporttagságról való lemondó nyilatkozatának elküldését követően haladéktalanul, de legkésőbb 30 napon belül visszatéríteni, illetve visszaadni.

4. Együttműködési és tájékoztatási feltételek

4.1. A Fogyasztó és a Biztosító csoportos biztosításhoz történő csatlakozást megelőzően, illetve a biztosítotti jogviszony fennállása alatt, a csatlakozást és a biztosítotti jogviszonyt 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 csoportos biztosításhoz történő csatlakozás, továbbá az ügyféllel való kapcsolattartás nyelve a magyar.

5. Panaszkezelés

A Biztosító biztosítja, hogy az ügyfél és a fogyasztói érdekképviseleti 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 ügyfélszolgálati irodában, illetve a Biztosító honlapján: **alfa.hu/ugyintezes/panaszkezelesi-szabalyzat.html**

5.1. **A Panaszok bejelentésére biztosított lehetőségek**

Ügyfeleink szóbeli panaszaikat személyesen vagy telefonon tehetik meg:

a) személyesen: valamennyi, az ügyfelek számára nyitva álló helyiségben
   - **Központi Ügyfélszolgálati Iroda**, 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) 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 panaszaikat az alábbi csatornákon tehetik meg:

a) személyesen vagy más személy által az ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiségben átadott irat útján,
   - **Központi Ügyfélszolgálati Iroda**, 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) 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,

d) 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: 1054 Budapest, Szabadság tér 8–9.
Levelezési cím: 1525 Budapest, Pf. 172
Ügyfélszolgálat: 1122 Budapest, Krisztina krt. 6.
Telefon: (+36) 80-203-776
E-mail cím: ugyfelszolgalat@mnb.hu

Bővebben a www.mnb.hu/bekeltetes 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 kétmillió 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 esetén, fogyasztóvédelmi ellenőrzési eljárást kezdeményezhet a Magyar Nemzeti Banknál.

Magyar Nemzeti Bank – Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ

Székhely: 1054 Budapest, Szabadság tér 8–9.
Levelezési cím: 1534 Budapest BKKP Pf. 777
Ügyfélszolgálat: 1122 Budapest, Krisztina krt. 6.
Telefon: (+36) 80-203-776
E-mail cím: ugyfelszolgalat@mnb.hu

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 a Biztosítótól.

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.
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.

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.