

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

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

ALAPADATOK

A biztosításközvetítő **gazdálkodó szervezet**,

neve: **Finance Sales Hungary Kft.**
székhelye: 1146 Budapest, Hungária körút 140-144.
felügyeleti regisztrációs száma: 213110460288
törzsszáma: 0000945685

A biztosításközvetítői tevékenység végzésének állama: **Magyarország**

Felügyeleti hatóság: **Magyar Nemzeti Bank** (1013 Budapest, Krisztina krt. 55.)

A biztosításközvetítői tevékenység formája: **függő biztosításközvetítő**

A biztosításközvetítő **függő biztosításközvetítőként** az alábbi biztosító(k) nevében jár el: **Alfa Vienna Insurance Group Biztosító Zrt.**¹

Amennyiben a függő biztosításközvetítő más biztosító társasággal is jogviszonyban áll biztosításközvetítői tevékenységre, úgy arról külön tájékoztatóban köteles tájékoztatni az ügyfelet.

A biztosításközvetítő gazdálkodó szervezet, illetve a gazdálkodó szervezeten belül a tevékenységet végző természetes személy **nem rendelkezik** minősített befolyással az Alfa Vienna Insurance Group Biztosító Zrt.-ben.

Sem az Alfa Vienna Insurance Group Biztosító Zrt., sem a biztosító társaság anyavállalata **nem rendelkezik** minősített befolyással a biztosításközvetítő gazdálkodó szervezetben.

A termékek közvetítése során a biztosításközvetítő az Alfa Vienna Insurance Group Biztosító Zrt. megbízásából függő biztosításközvetítőként jár el, és jogosult a Biztosítottak csatlakoztatására a csoportos biztosítási szerződésekre. E tevékenységért a biztosításközvetítő a Biztosítótól díjazásban részesül.

A biztosításközvetítő nem nyújt tanácsadást az értékesített termékre vonatkozóan.

A biztosításközvetítő nem jogosult a Biztosítótól az ügyfélnek járó összeg kifizetésében közreműködni.

FELÜGYELETI NYILVÁNTARTÁS

A biztosításközvetítő gazdálkodó szervezet a Magyar Nemzeti Bank (Felügyelet) által vezetett közvetítői nyilvántartásban (Regiszter) szerepel, a Felügyelet által kiállított nyilvántartási (regisztrációs) számmal rendelkezik.

A biztosításközvetítő felügyeleti regisztrációs számának, valamint a felügyeleti nyilvántartásban való szereplés tényének az ellenőrzésére az alábbi lehetőségek állnak rendelkezésre:

Alfa Vienna Insurance Group Biztosító Zrt. (1091 Budapest, Üllői út 1.)
alfa.hu/fontos-kozlemlenyek/ervenytelen-bizonylatok.html

Magyar Nemzeti Bank (1054 Budapest, Szabadság tér 8-9.)
<https://intezmenykereso.mnb.hu/>

FELELŐSÉG A BIZTOSÍTÁSKÖZVETÍTŐ SZAKMAI TEVÉKENYSÉGE SORÁN OKOZOTT KÁRÉRT VAGY FELMERÜLT SÉRELEMDÍJÉRT

A biztosításközvetítő által az **Alfa Vienna Insurance Group Biztosító Zrt.** megbízásából végzett közvetítői tevékenysége során okozott károkért és sérelemdíj megfizetéséért az **Alfa Vienna Insurance Group Biztosító Zrt.** áll helyt.

A BIZTOSÍTÁSKÖZVETÍTŐ DÍJAK ÁTVÉTELÉRE VONATKOZÓ JOGOSULTSÁGA

A biztosítási termék közvetítése során a biztosításközvetítő az ügyféltől **díjat vagy díjelőleget nem jogosult átvenni**. A rendelkezés nem korlátozza a csoportos biztosítási szerződés szerződőjének azon jogosultságát, hogy a biztosítási díj biztosítottra eső részét a biztosítottra áthárítsa.

1. Székhely: 1091 Budapest, Üllői út 1., cégjegyzékszám: 01-10-041365, adószám: 10389395-4-44

A BIZTOSÍTÁSKÖZVETÍTŐ KÉPVISELETI JOGOSULTSÁGA

A biztosításközvetítő a biztosítóval fennálló biztosításközvetítésre vonatkozó szerződése alapján korlátozott képviseleti jogosultsággal rendelkezik, **a szerződő/biztosított** által a biztosításközvetítő részére tett **nyilatkozatok nem jelentik a biztosító tudomásszerzését.**

A biztosításközvetítő a biztosító nevében **a szerződés megkötésére nem jogosult.**

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 az ügyfélfogadásra nyitva álló helyiségeiben, illetve a biztosító honlapján:
alfa.hu/ugyintezes/panaszkezesi-szabalyzat.html

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

Nyitva tartás: 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.

A telefonos ügyfélszolgálaton keresztül a Biztosító munkatársai ügyfélfogadási időben fogadják az ügyfelek panaszait. A Biztosító az ügyfél telefonon történő panaszbejelentése esetében az ésszerű várakozási időn belüli hívásfogadás és ügyintézés biztosítására törekszik. Ennek keretében a hívás sikeres felépülésének időpontjától számított 5 (öt) percen belüli élőhangos bejelentkezés érdekében úgy jár el, ahogy az az adott helyzetben a Biztosítótól elvárható.

Ügyfeleink 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/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.

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 fogyasztónak² 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.

2. Fogyasztón az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személyt kell érteni.

Pénzügyi Békéltető Testület

Székhelye: 1013 Budapest, Krisztina krt. 55.

Ügyfélszolgálat: 1122 Budapest, Krisztina krt. 6.

Levelezési cím: 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 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 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: 1054 Budapest, Szabadság tér 8–9.

Ügyfélszolgálat: 1122 Budapest, Krisztina krt. 6.

Levelezési cím: 1534 Budapest BKKP, Pf. 777

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.

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/ugyintezes/panaszbejelentenes.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, bírósághoz, illetve 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.

TERMÉKEK TERJESZTÉSÉRE VONATKOZÓ JOGOSULTSÁG

A biztosításközvetítő által értékesíthető termékek felsorolása:

Módozat kód	Termék neve
14404	Hiper Maraton
14412	Hiper Egészségőr
21981	Hiper Safety Car
21982	Hiper Asszisztencia