

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

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

Kiállítás kelte:     év   hó   nap

## ALAPADATOK

A biztosításközvetítő **gazdálkodó szervezet**

neve: **OC Pénzügyek Biztosításközvetítő Kft.**  
székhelye: 1023 Budapest, Lajos utca 28–32.  
felügyeleti regisztrációs száma: 213120266812  
törzsszáma: 0000964254

A biztosításközvetítői tevékenység végzésének állama: **Magyarország**

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

A biztosításközvetítői tevékenység formája: **fügő biztosításközvetítő**

A biztosításközvetítő **fügő biztosításközvetítőként** az alábbi biztosító(k) nevében jár el: **Alfa Vienna Insurance Group Biztosító Zrt.** (székhely: 1091 Budapest, Üllői út 1., cégjegyzékszám: 01-10-041365, adószám: 10389395-4-44, továbbiakban: **Biztosító**)

*Amennyiben a fügő 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 a Biztosító, sem a Biztosító anyavállalata **nem rendelkezik** minősített befolyással a biztosításközvetítő gazdálkodó szervezetben.

A termékek közvetítése során a biztosításközvetítő a Biztosító megbízásából fügő biztosításközvetítőként jár el, és jogosult a biztosítottak csatlakoztatására a csoportos biztosítási szerződésekhöz. E tevékenységért a biztosításközvetítő a Biztosítótól díjazásban részesül. A biztosításközvetítő nem nyújt tanácsadást az értékesített termékre vonatkozóan.

## 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](http://alfa.hu/fontos-kozlemlenyek/ervenytelen-bizonylatok.html)

**Magyar Nemzeti Bank** (1013 Budapest, Krisztina krt. 55.)  
<https://intezmenykereso.mnb.hu/>

## FELELŐSÉG A BIZTOSÍTÁSKÖZVETÍTŐ SZAKMAI TEVÉKENYSÉGE SORÁN OKOZOTT KÁRÉRT VAGY FELMERÜLT SÉRELEMÉRT

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

## 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 Biztosító 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](http://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/ertesites-pontok-ugyfelszolgalati-iroda.html](http://alfa.hu/ugyintezes/ertesites-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/ertesites-pontok-ugyfelszolgalati-iroda.html](http://alfa.hu/ugyintezes/ertesites-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-panaszbejelent.html](http://alfa.hu/ugyintezes/online-panaszbejelent.html) linken online, vagy az [alfa.hu/ugyintezes/panaszbejelent.html](http://alfa.hu/ugyintezes/panaszbejelent.html) elhelyezett 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.

## 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<sup>1</sup> 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.

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

## 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@mnbb.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mnbb.hu)

Bővebben a <https://www.mnbb.hu/bekeltetes> honlapon kaphat tájékoztatást.

Tájékoztatjuk, hogy az Alfa Vienna Insurance Group Biztosító Zrt. a Pénzügyi Békéltető Testület (PBT) 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 2.000.000 (kétmillió) 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](http://www.birosag.hu)).

A Biztosító 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

E-mail cím: [ugyfelszolgalat@mnbb.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mnbb.hu)

Bővebben a [www.mnbb.hu/fogyasztovedelem](http://www.mnbb.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: 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](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/ugyintezes/panaszbejelentenes.html#nyomtatvanyok](http://alfa.hu/ugyintezes/panaszbejelentenes.html#nyomtatvanyok) weboldalon és az ügyfelek számára nyitva álló helyiségeiben is.

## 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 eljáráson kívüli rendezésére szolgáló platform.

A fogyasztó online vitarendezési platformon keresztül online kezdeményezheti a jogvita bírósági eljáráson kívüli rendezését a közösen megválasztott vitarendezési fórumnál. Magyarországon a pénzügyi fogyasztói jogviták rendezésére a PBT jogosult.

Az online vitarendezési platform honlapja: <http://ec.europa.eu/odr>

## 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)).

## 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 (harminc) 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](mailto:ugyfelszolgalat@naih.hu)

Bővebben a [www.naih.hu](http://www.naih.hu) honlapon kaphat tájékoztatást.

## TERMÉKEK TERJESZTÉSÉRE VONATKOZÓ JOGOSULTSÁG

A biztosításközvetítő által értékesíthető termékek felsorolása:

Módozat kód	Termék neve
14404	OC Balesetbiztosítás
14412	OC Egészségbiztosítás
21981	OC Gépjárműasszisztencia
21982	OC Asszisztencia