

## TÁVÉRTÉKESÍTÉSI TÁJÉKOZTATÓ TERMÉSZETES SZEMÉLY FOGYASZTÓK RÉSZÉRE

Kérjük, hogy figyelmesen olvassa el az alábbi tájékoztatót és a biztosítási szerződésre vonatkozó Biztosítási Feltételeket! Kifejezetten felhívjuk szíves figyelmét, hogy jelen *Távértékesítési Tájékoztató* nem teljes-körű, az **CIG Pannónia Első Magyar Általános Biztosító Zrt.** szolgáltatására vonatkozó szerződési feltételeket a *Biztosítási Feltételek* tartalmazzák.

### 1. SZOLGÁLTATÓ

Név: **CIG Pannónia Első Magyar Általános Biztosító Zrt.**

Székhely és levelezési cím: 1097 Budapest, Könyves Kálmán körút 11. B épület

Telefon: +36 1 5 100 100

Fax: +36 1 209 9007

E-mail cím: [ugyfelszolgalat@cig.eu](mailto:ugyfelszolgalat@cig.eu)

Cégjegyzékszám: 01-10-046150

Nyilvántartó bíróság: Fővárosi Törvényszék Cégbírósága

Fő tevékenységi kör: Nem-életbiztosítás

### 2. FELÜGYELETI SZERV

Név: Magyar Nemzeti Bank („**MNB**”)

Székhely: 1054 Budapest, Szabadság tér 8-9.

Ügyfélszolgálat: 1122 Budapest, Krisztina körút 6.

Levél cím: 1534 Budapest BKKP Postafiók: 777.

Internetes elérhetőség: [www.mnb.hu](http://www.mnb.hu)

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

Ügyfélszolgálati telefonszám: +36 80 203 776

### 3. SZOLGÁLTATÁS

A Biztosításhoz való csatlakozást követően a Biztosító biztosítási szolgáltatást nyújt a fogyasztó Biztosított („**Fogyasztó**”) részére. A Távértékesítési Tájékoztató alkalmazásában Fogyasztó 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. A Biztosításra a biztosítási tevékenységről szóló 2014. évi LXXXVIII. törvény („**Bit.**”), a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény („**Ptk.**”), valamint a távértékesítés tekintetében a távértékesítés keretében kötött pénzügyi ágazati szolgáltatási szerződésekről szóló 2005. évi XXV. törvény („**Távértékesítési Törvény**”) rendelkezéseit kell alkalmazni.

A szolgáltatásra vonatkozó szerződéses feltételeket, így többek között

- ▶ a szerződés tárgyának lényeges jellemzőit,
- ▶ az ellenszolgáltatással kapcsolatos információkat – beleértve a szolgáltatáshoz kapcsolódó egyéb fizetési kötelezettségeket is,
- ▶ az ellenszolgáltatáson kívül esetlegesen felmerülő Fogyasztót terhelő egyéb fizetési kötelezettségeket,
- ▶ a szolgáltatáshoz kapcsolódó eszközök esetleges különleges kockázatait,
- ▶ a megadott adatok érvényességének esetleges időbeli korlátozásait,
- ▶ a fizetés és teljesítés feltételeit,
- ▶ a szerződés legrövidebb időtartamát,
- ▶ a Biztosítás lejáratára előtti egyoldalú megszüntetésének lehetősége és következményeire vonatkozó információt

a vonatkozó Biztosítási Feltételek és a fenti jogszabályok tartalmazzák.

A távközlő eszköz használatával kapcsolatban a Biztosító a Fogyasztóval szemben többletköltséget nem érvényesít.

Az előzetes tájékoztatás, a szerződéskötés és a kapcsolattartás nyelve magyar.

#### **4. FELMONDÁS**

##### **Felmondási (elállási) jog**

A Fogyasztó – az alábbiakban meghatározott kivételekkel – a szerződést a szerződéskötés napjától számított 14 napon belül indokolás nélkül azonnali hatállyal felmondhatja. Ezen határidőn túl a Biztosított jogosult a biztosítási szerződést (biztosított jogviszonyát) felmondani (rendes felmondás) 30 napos felmondási idővel a folyó biztosítási időszak végére szóló rendes felmondással.

A Biztosító a Felmondási jogot határidőben érvényesítettnek tekinti, ha a Fogyasztó erre vonatkozó nyilatkozatát az alábbi címek valamelyikére megküldi:

**1476 Budapest, Pf.: 325.** postai címére, **vagy** elektronikus úton az [ugyfelszolgalat@cig.eu](mailto:ugyfelszolgalat@cig.eu) e-mail címre, **vagy** a **+36 1 247 2021** fax számra megküldve.

##### **Nem illeti meg a Fogyasztót Felmondási jog:**

- ▶ a szerződésnek mindkét fél általi teljes körű teljesítését követően, amennyiben ez a Fogyasztó kifejezett kérése alapján történt.

##### **A Felmondási jog különleges esetei:**

- ▶ Ha a Fogyasztó a Távértékesítési Tájékoztatót a szerződéskötést követően kapja kézhez, Felmondási jogát a szerződéskötés napjától kezdődően a Távértékesítési Tájékoztató kézhezvételétől számított 14. nap elteltéig gyakorolhatja.
- ▶ Ha a Biztosító a Fogyasztó részére semmilyen tájékoztatást nem nyújtott, a Fogyasztó a Felmondási jogát a szerződéskötés napjától kezdődően a Távértékesítési Törvénynek megfelelő tájékoztatás kézhezvételétől számított 14. nap, de legfeljebb a szerződéskötés napjától számított 1 éves jogvesztő határidő elteltéig gyakorolhatja.
- ▶ Ha a Biztosító által nyújtott tájékoztatás nem volt megfelelő tartalmú, a Fogyasztó a Felmondási jogát a szerződéskötés napjától kezdődően a Távértékesítési Törvénynek megfelelő tájékoztatás kézhezvételétől számított 14. nap, de legfeljebb a szerződéskötés napjától számított 3 hónapos jogvesztő határidő elteltéig gyakorolhatja.
- ▶ Ha a Fogyasztó a Távértékesítési Törvényben meghatározott Felmondási jogra vonatkozó tájékoztatást nem kapott, Felmondási jogát a szerződéskötés napjától kezdődően a Távértékesítési Törvénynek megfelelő tájékoztatás kézhezvételétől számított 14. nap, de legfeljebb a szerződéskötés napjától számított 1 éves jogvesztő határidő elteltéig gyakorolhatja.

##### **A Felmondásra nyitva álló határidő lejártá előtt a szerződés teljesítése csak a Fogyasztó kifejezett hozzájárulását követően kezdhető meg. A Fogyasztó tudomásul veszi, hogy a biztosítási esemény bejelentése a szerződés teljesítésére vonatkozó kifejezett hozzájárulásának minősül.**

- ▶ Ha a Fogyasztó a 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 ezen összeg követelésére, ha igazolja, hogy a Fogyasztó részére a Távértékesítési Törvényben meghatározott Felmondási jogra vonatkozó tájékoztatást megadta.
- ▶ Ha a Felmondásra nyitva álló határidő a fenti bekezdések alapján meghosszabbodott, a Biztosító a meghosszabbítás időtartama alatt, azaz a törvénynek megfelelő tájékoztatás megadásáig teljesített szolgáltatás ellenértékét nem követelheti.

- ▶ Ha a Biztosító a teljesítést a Felmondási határidő lejárta előtt a Fogyasztó előzetes hozzájárulása nélkül kezdte meg, a Fogyasztóval szemben a fenti, szolgáltatás ellenértékének követelésére sem jogosult.
- ▶ A Biztosító köteles a Fogyasztó által fizetett pénzeszeget – a fenti, szolgáltatás ellenértékének összegének kivételével – a Felmondásról szóló nyilatkozat kézhezvételét követően haladéktalanul, de legkésőbb 30 napon belül visszatéríteni.
- ▶ Fogyasztó köteles a Biztosító által kifizetett pénzeszeget a Felmondásról szóló nyilatkozatának elküldését követően haladéktalanul, de legkésőbb 30 napon belül visszatéríteni.

## 5. JOGVITA

A biztosításból eredő jogvitákban a magyar Polgári Perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvény szerint hatáskörrel és illetékességgel rendelkező magyar bíróság jár el. Jogvita esetén alkalmazandó eljárás:

### Panaszok bejelentése

A Fogyasztó (ügyfél) a Biztosító szolgáltatásával, a szerződéses jogviszony megszűnésével, továbbá a Biztosító és a Biztosításközvetítő magatartásával, tevékenységével, vagy mulasztásával összefüggő panaszát szóban (személyesen, telefonon) vagy írásban (személyesen vagy más által átadott irat útján, postai úton, telefaxon, elektronikus levélben) terjesztheti elő az alábbiak szerint:

- a) személyesen írásban vagy szóban a Biztosító akadálymentesített Ügyfélszolgálatán (1097 Budapest, Könyves Kálmán krt. 11. B épület földszint) a Biztosító honlapján ([www.cigpannonia.hu](http://www.cigpannonia.hu)) ügyfélfogadási időben munkanapokon,
- b) elektronikus úton ([panasz@cig.eu](mailto:panasz@cig.eu) e-mail címen),
- c) telefonon (a Biztosító Call Centerén keresztül az alábbi telefonszámon: +36 (1) 5 100 100 munkanapokon Ügyfélszolgálati nyitvatartási idő alatt,
- d) telefax útján (az alábbi telefax számon: +36 (1) 209 9007),
- e) levélben (az alábbi címen: 1097 Budapest, Könyves Kálmán krt. 11. B épület vagy 1476 Budapest, Pf. 325. postafiók címre küldött levél útján)

A panaszbeadványokon címeztként kérjük tüntesse fel a *Panaszkezelés* megnevezést is. A panaszkezelési eljárás részletes szabályairól [Panaszkezelési Szabályzat] a [www.cigpannonia.hu](http://www.cigpannonia.hu) honlapunkon nyújtunk tájékoztatást, valamint a szabályzat szövege megtalálható a Biztosító székhelyén működő Ügyfélszolgálaton (1097 Budapest, Könyves Kálmán krt. 11. B épület földszint) is.

### Jogorvoslati fórumok

A panasz megoldásának sikertelensége esetén (azaz teljes vagy részleges elutasítása, vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén) a Fogyasztónak minősülő Biztosított alábbi testületekhez, illetve hatóságokhoz fordulhat, azaz az alábbi lehetőségek közül választhat:

- a) amennyiben a Biztosított a Biztosítóhoz benyújtott panaszára adott **válasszal nem ért egyet és a panasz a biztosítási jogviszony létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos**, akkor
  - ▶ a Pénzügyi Békéltető Testület („PBT”) előtt kezdeményezhet eljárást (ügyfélszolgálat: 1122 Budapest Krisztina körút 6.; levelezési cím: 1525 Budapest Pf. 172.; telefon: +36 (80) 203-776; web: [www.penzugyibekeltetotestulet.hu](http://www.penzugyibekeltetotestulet.hu); e-mail: [ugyfelszolgalat@mnb.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mnb.hu)), vagy
  - ▶ a Polgári Perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvény szabályai szerint **bírósághoz** fordulhat;
- b) a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény („MNB tv.”) szerinti **fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértésének** (pl. a **Biztosító** a panaszára **30 napon belül nem válaszolt**) kivizsgálására a Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központjához fordulhat (ügyfélszolgálat: 1122 Budapest Krisztina körút 6.; levelezési cím: 1534 Budapest BKKP Postafiók: 777; telefon: +36 (80) 203-776; web: [www.mnb.hu/fogyasztovedelem](http://www.mnb.hu/fogyasztovedelem); e-mail: [ugyfelszolgalat@mnb.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mnb.hu)).

**A PBT és az MNB eljárás megindításának egyaránt feltétele** az, hogy a Biztosított az MNB tv. rendelkezései értelmében **Fogyasztónak** minősüljön, **továbbá** a jogorvoslat **kezdeményezését megelőzően a Biztosítónál közvetlenül megkísérelje a vitás ügy rendezését**. Az MNB tv. alkalmazásában Fogyasztó az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy. A

panaszkezelés szempontjából nem minősül fogyasztónak pl. a gazdasági társaság, a szövetkezet, a társasház, az ügyvédi iroda, vagy bármely más jogi személyiséggel rendelkező szervezet, továbbá a Biztosításközvetítő, illetve a Biztosító vagy Biztosításközvetítő alkalmazásában álló/képviselésében eljáró személy. A Fogyasztónak minősülő Biztosított a PBT, illetve az MNB Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ előtt megindítható eljárás alapjául szolgáló „**Kérelem**” nyomtatvány megküldését igényelheti a Biztosítótól. A nyomtatványt a Biztosító igazolható módon, költségmentesen a Biztosított kérésének megfelelően e-mailen vagy postai úton haladéktalanul megküldeni köteles. A Biztosító a nyomtatványokat elérhetővé teszi a honlapján és az Ügyfélszolgálat részére nyitva álló helyiségeiben is.

Amennyiben a biztosítási szerződésével kapcsolatban bármilyen jellegű kérdése van, központi ügyfélszolgálatunk munkatársai készséggel állnak rendelkezésére.

Köszönjük, hogy Társaságunkat tisztelte meg bizalmával!  
**CIG Pannónia Első Magyar Általános Biztosító Zrt.**