TÁVÉRTÉKESÍTÉSI TÁJÉKOZTATÓ TERMÉSZETES SZEMÉLY FOGYASZTÓK RÉSZÉRE

az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt-vel kötött csoportos egészségbiztosítás vonatkozásában

Hatályos: 2026. november 01.

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 Életbiztosító Nyrt.** szolgáltatására vonatkozó szerződési feltételeket a Biztosítási Feltételek tartalmazzák.

1. SZOLGÁLTATÓ

Név: **CIG Pannónia Életbiztosító Nyrt.**
Székhely és levelezési cím: 1097 Budapest, Könyves Kálmán körút 11. B épület
Telefon: +36 1 5 100 200
Fax: +36 1 247 2021
E-mail cím: ugyfelszolgalat@cig.eu
Cégjegyzékszám: 01-10-045857;
Nyilvántartó bíróság: Fővárosi Törvényszék Cégbírósága
Fő tevékenységi kör: Életbiztosítás
Internetes elérhetőség: www.cigpannonia.hu

2. KÖZREMŰKÖDŐ

Cégnév (név): **MVM Next Energiakereskedelmi Zrt.**
Fő tevékenységi kör: 3523 Gázkereskedelem
Levelezési cím: 1081 Budapest, II. János Pál Pápa tér 20.
Telefon: +36 1 474 9999
E-mail cím: biztositas@mvm.hu, vagy ugyfelszolgalat@mvm.hu
Internetes elérhetőség: www.mvmbiztositas.hu

3. FELÜGYELETI SZERV

Név: Magyar Nemzeti Bank („**MNB**")
Székhely: 1054 Budapest, Szabadság tér 8-9.
Ügyfélszolgálat: 1122 Budapest, Krisztina körút 6.
Levélcím: 1534 Budapest BKKP Postafiók: 777.
Internetes elérhetőség: www.mnb.hu
E-mail: ugyfelszolgalat@mnb.hu
Ügyfélszolgálati telefonszám: +36 80 203 776

4. SZOLGÁLTATÁS

A Biztosító biztosítási jogviszony létrejöttét, illetve a Biztosításhoz való csatlakozást követően a Biztosító biztosítási szolgáltatást nyújt a fogyasztó Biztosított („**Fogyasztó**") részére. A Távértékesítési Tájékoztató alkalmazásában Fogyasztó: a szakmája, önálló foglalkozása vagy üzleti tevékenysége körén kívül eljáró természetes személy. A Biztosításra a biztosítási tevékenységről szóló 2014. évi LXXXVIII. törvény („**Bit**."), a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény („**Ptk.**"), valamint a távollévők között kötött pénzügyi ágazati szolgáltatási szerződésekről szóló 2025. évi XCIX. törvény („**Távértékesítési Törvény**") rendelkezéseit kell alkalmazni.

A szolgáltatásra vonatkozó szerződéses feltételeket, így többek között
- a biztosítási jogviszony tárgyának lényeges jellemzőit,
- az ellenszolgáltatással kapcsolatos információkat – beleértve a szolgáltatáshoz kapcsolódó egyéb fizetési kötelezettségeket,
- az ellenszolgáltatáson kívül esetlegesen felmerülő Fogyasztót terhelő egyéb fizetési kötelezettségeket,
- a fizetési késedelem és a fizetés elmulasztásának következményeit,
- azt, ha az ellenszolgáltatás meghatározása automatikus döntéshozatal eredménye, a szolgáltatáshoz kapcsolódó eszközök esetleges különleges kockázatait, valamint azt, ha a szolgáltatás és ellenszolgáltatás a piac ingadozásától függ, illetve arról, hogy a múltbeli teljesítések nem jelentenek garanciát a jövőben várható teljesítésekre nézve,
- a megadott adatok érvényességének esetleges időbeli korlátozásait,
- a fizetés és teljesítés feltételeit,
- azt, ha a szolgáltatáshoz kapcsolódó befektetési stratégia környezeti vagy társadalmi tényezőket is tartalmaz,
- a biztosítási jogviszony legrövidebb időtartamát,
- A Biztosítás lejárata 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 értékesített biztosítási termék tekintetében nincs olyan speciális garanciaalap, amelyhez a Fogyasztó kártérítésért fordulhat.

5. FELMONDÁS

Felmondási jog

A Fogyasztó – az alábbiakban meghatározott kivételekkel – **a biztosítási jogviszonyt a csatlakozást visszaigazoló levél kézhezvételének napjától számított 14 napon belül indokolás és hátrányos jogkövetkezmény nélkül azonnali hatállyal felmondhatja.** E határidőn túl benyújtott felmondás rendes felmondásnak minősül, továbbá, a Biztosított jogosult a biztosítási szerződést (biztosítotti jogviszonyát) a Biztosítási Feltételekben foglaltak szerint rendes felmondással megszüntetni.

A Biztosító a Felmondási jogot határidőben érvényesítettnek tekinti, ha a Fogyasztó erre vonatkozó nyilatkozatát a fent meghatározott határidő lejárta előtt postára adja vagy egyéb igazolható módon közli a Szerződővel.
A felmondás az alábbi módokon közölhető a Szerződővel:
- az mvmbiztositas.hu/biztositas-felmondas oldalon online,
- elektronikus úton az biztositas@mvm.hu vagy az ugyfelszolgalat@mvm.hu e-mail címre történő megküldéssel,
- az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. 1439 Budapest, Pf.: 700. postai címére történő megküldéssel.

A Fogyasztó felmondási jogának gyakorlása esetén jogosult a biztosítási jogviszonyhoz kapcsolódó egyéb olyan (szerződéses) jogviszonyt is felbontani (megszüntetni), amely a Biztosító által vagy egy harmadik fél és a Biztosító előzetes megállapodása alapján a harmadik fél által nyújtott szolgáltatásra vonatkozik.

Nem illeti meg a Fogyasztót Felmondási jog:

- a szerződésnek (biztosítási jogviszonynak) mindkét fél általi teljes körű teljesítését követően, amennyiben ez a Fogyasztó kifejezett kérése alapján történt.

A Felmondási idő meghosszabbodása:

- Ha a Fogyasztó a Távértékesítési tájékoztatót a csatlakozás visszaigazolásánál későbbi időpontban kapta meg, a fenti felmondási időt a Távértékesítési tájékoztató kézhezvételétől kell számolni, azonban az azonnali hatályú felmondási jog legfeljebb a csatlakozás napjától számított 1 év és 14 napos jogvesztő határidő elteltéig gyakorolhatja. E korlátozás nem alkalmazandó, ha a Fogyasztó nem kapott tájékoztatást az azonnali hatályú Felmondási jogáról.

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

- Ha a Fogyasztó a Felmondási jogát gyakorolta, a Biztosító kizárólag a biztosítási jogviszonynak megfelelően ténylegesen teljesített szolgáltatás arányos ellenértékét jogosult követelni. A Fogyasztó által fizetendő összeg nem haladhatja meg a már teljesített szolgáltatásért – a biztosítási feltételekben meghatározott szolgáltatás egészéhez viszonyítottan – arányosan járó összeget, és nem lehet olyan mértékű, hogy szankciónak minősüljön. 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 ameghosszabbítás 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 pénzösszeget – 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 pénzösszeget a Felmondásról szóló nyilatkozatának elküldését követően haladéktalanul, de legkésőbb 30 napon belül visszatéríteni.

6. 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 biztosítási 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) ügyfélfogadási időben munkanapokon,
b) elektronikus úton (panasz@cig.eu e-mail címen),
c) telefonon (a Biztosító Call Centerén keresztül az alábbi telefonszámon: +36 (1) 5 100 200 munkanapokon Ügyfélszolgálati nyitvatartási idő alatt,
d) telefax útján (az alábbi telefax számon: +36 (1) 247 2021),
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 címzettként kérjük tüntesse fel a Panaszkezelés megnevezést is. A panaszkezelési eljárás részletes szabályairól [Panaszkezelési Szabályzat] a 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 (székhelye: 1054 Budapest, Szabadság tér 8–9., ügyfélszolgálat: 1122 Budapest Krisztina, körút 6.; levelezési cím: 1525 Budapest Pf. 172.; telefon: +36 (80) 203-776; web: www.penzugyibekeltetotestulet.hu; e-mail: 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 (székhely: 1054 Budapest, Szabadság tér 8–9., ügyfélszolgálat: 1122 Budapest, Krisztina krt. 6.; levelezési cím: 1534 Budapest BKKP Postafiók: 777; telefon: +36 (80) 203-776; web: www.mnb.hu/fogyasztovedelem; e-mail: 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.**
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/képviseletében 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 jogviszonyával kapcsolatban bármilyen jellegű kérdése van, központi ügyfélszolgálatunk munkatársai készséggel állnak rendelkezésére.

Köszönjük, hogy Társaságunkat tisztelte meg bizalmával!
CIG Pannónia Életbiztosító Nyrt. Zrt.