

Návrh na zahájení mimosoudního řešení sporu u Kanceláře ombudsmana České asociace pojišťoven z.ú.

PRŮVODCE VYPLNĚNÍM FORMULÁŘE

1 Navrhovatel

Uvedte, prosím, všechny požadované údaje. Je to nezbytné pro komunikaci s Vámi a zároveň urychlíte vlastní mimosoudní řešení sporu. Povinnost jednoznačné identifikace navrhovatele předepisuje i právní úprava mimosoudního řešení sporů. Doručovací adresu, prosím, vyplňte, pouze pokud si budete přát veškerou písemnou komunikaci s Vámi doručovat na jinou adresu než adresu trvalého pobytu.

Vaši volbu způsobu komunikace budeme respektovat dle bodu 6 níže. S osobními údaji pracujeme zcela v souladu s právní úpravou dle obecného nařízení o ochraně osobních údajů (GDPR) a zajišťujeme jejich bezpečnost a ochranu před jakýmkoli zneužitím či poškozením Vašich práv. Bližší informace ke zpracování osobních údajů najdete [zde](#).

2 Pojišťovna, pojišťovací zprostředkovatel

Prosíme o identifikaci finanční instituce (pojišťovny, pojišťovacího zprostředkovatele nebo obou), vůči níž směřujete svůj nárok. Vyplňte, prosím, všechny požadované údaje:

- Přesný název, adresu sídla a identifikační číslo osoby (IČO) pojišťovny zjistíte ze své pojistné smlouvy (tyto údaje jsou také dostupné v obchodním rejstříku, dostupném na www.justice.cz). Abychom mohli komunikovat s druhou stranou sporu, musí být jednoznačně určena.
- Identifikační údaje pojišťovacího zprostředkovatele zjistíte z dokumentů, které máte k dispozici (pojistná smlouva, záznam z jednání) nebo v registru vedeném Českou národní bankou, dostupném [zde](#), pokud se jedná o právnickou osobu, resp. pokud je v rejstříku též zapsán (i jako fyzická osoba), ověříte údaje rovněž v obchodním rejstříku.

3 Datum, kdy spotřebitel uplatnil své právo, které je předmětem sporu, u pojišťovny (pojišťovacího zprostředkovatele) poprvé

Předpokladem zahájení mimosoudního řešení sporu u ombudsmana je Vaše neúspěšné uplatnění práva/nároku, které má být předmětem mimosoudního řešení sporu, u pojišťovny a/nebo pojišťovacího zprostředkovatele.

Takovým uplatněním práva může být Váš nesouhlas s poskytnutou výší pojistného plnění a výzva k doplacení pojistného plnění, nesouhlas s neposkytnutím pojistného plnění, stížnost na postup pojišťovny / pojišťovacího zprostředkovatele s výzvou k nápravě (reklamacie) apod., jejichž doručení nám musíte prokázat. Prosíme tedy o uvedení data, kdy jste své právo u pojišťovny / pojišťovacího zprostředkovatele takto poprvé uplatnil, a dokladu o tomto datu (dodejka, potvrzení o přijetí, zápis z jednání apod.). Ombudsman nemůže řešit spory, pokud od takového prvního uplatnění práva uplynul více než jeden rok nebo pokud k přímému uplatnění práva vůči pojišťovně a/nebo pojišťovacímu zprostředkovateli ještě nedošlo.

NÁVRH NA ZAHÁJENÍ MIMOSODNÍHO ŘEŠENÍ SPORU
u Kanceláře ombudsmana
České asociace pojišťoven z.ú.

kancelář ombudsmana
České asociace pojišťoven

STRANY SPORU:

1. NAVRHOVATEL:

Jméno:	Příjmení:	
Datum narození:	Telefon:	E-mail:
ADRESA TRVALÉHO POBYTU		
Ulice, číslo popisné/orientační:		
Obec:	PSČ:	
DORUČOVACÍ ADRESA		
Ulice, číslo popisné/orientační:		
Obec:	PSČ:	Stát:

2. POJIŠTOVNA / POJIŠTVOVACÍ ZPROSTŘEDKOVATEL:

Jméno/Název:	IČO:
ADRESA SÍDLA / MÍSTO PODNIKÁNÍ	
Ulice, číslo popisné/orientační:	
Obec:	PSČ:

Datum, kdy spotřebitel uplatnil své právo, které je předmětem sporu, u pojišťovny poprvé
(datum, kdy byla u pojišťovny / pojišťovacího zprostředkovatele poprvé podána stížnost, reklamacie, odvolání)

Označení, čeho se spotřebitel domáhá:

STRANA 1 10025 2005 - 1

4 Označení, čeho se spotřebitel domáhá

Uvedte, prosím, co nejpřesněji, jaký nárok uplatňujete (např. výplaty pojistného plnění, doplatku pojistného plnění, ukončení pojištění, změny pojištění, úpravy výše pojistného apod.).

V rámci mimosoudního řešení sporů **neřešíme** spotřebitelské spory z životního pojištění. Dále neřešíme spory, které nevychází ze spotřebitelské smlouvy, např. nároky poškozených z pojištění odpovědnosti z provozu vozidla (tzv. „povinné ručení“) nebo nároky poškozených z jiného pojištění odpovědnosti, nároky osob, které nejsou spotřebiteli, nároky ze zákonného pojištění odpovědnosti zaměstnavatele za škodu při pracovním úrazu nebo nemoci z povolání. Podrobnější informace naleznete na stránce [Působnost Kanceláře ombudsmana České asociace pojišťoven z.ú.](#)

5 Úplné a srozumitelné vylíčení rozhodných skutečností

Zde, prosím, přesně určete a uveďte podstatu sporu. Uveďte, v čem spatřujete postup pojišťovny / pojišťovacího zprostředkovatele za nesprávný (např. může jít o chybné určení výše pojistného, nevrácení přeplatku pojistného, neplnění informačních povinností během trvání pojištění, nevyplacení pojistného plnění, vyplacení pojistného plnění v jiné výši, nesprávné ukončení pojistné smlouvy / pojištění).

Uveďte, prosím, konkrétní informace, které se týkají předmětu Vašeho sporu a jsou rozhodné pro jeho vyřešení. Uveďte číslo pojistné smlouvy a z jakých ujednání pojistné smlouvy nebo informací z jiných dokumentů vyvozujete svůj nárok s pojišťovnou či pojišťovacím zprostředkovatelem. Pro uzavření dohody o mimosoudním řešení sporu jsou nezbytné přesné, nezkrácené a úplné informace. Vyžádáme si i informace od pojišťovny a/nebo pojišťovacího zprostředkovatele. Důležité dokumenty, o které opíráte svůj nárok, nám poskytněte v kopiích (nemusí být úředně ověřeny). Je možné tak učinit poštou, osobním předáním, e-mailem, zasláním do datové schránky. Kontaktní informace naleznete [zde](#).

6 Volba způsobu komunikace

Dobrá komunikace vyřešení sporu napomůže, proto si můžete zvolit způsob, jakým s námi chcete komunikovat. Můžete jej v průběhu řešení změnit. Na uvedenou adresu a zvoleným způsobem Vám budou doručovány veškeré relevantní informace a případné žádosti o doplnění poskytnutých informací atp.

7 Navrhovatel prohlašuje, že v totožné věci nerozhodl soud, nebyl vydán rozhodčí nález, nebyla uzavřena dohoda stran v rámci mimosoudního řešení spotřebitelského sporu ani nebylo zahájeno řízení před soudem, rozhodčí řízení nebo mimosoudní řešení spotřebitelského sporu podle zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů

Věnujte, prosím, uvedenému prohlášení a jeho podpisu pozornost. Pokud ohledně Vašeho sporu před podáním tohoto návrhu nastala jakákoli ze skutečností uvedených v prohlášení, mimosoudní řešení sporu není možné a budete informován/a o odmítnutí návrhu z důvodu zákonné překážky pro zahájení řešení sporu.

Pokud taková skutečnost nastane v průběhu mimosoudního řešení sporu před ombudsmanem, okamžitě po zjištění takové skutečnosti bude návrh odmítnut a řešení sporu ukončeno.

Úplné a srozumitelné vylíčení rozhodných skutečností

5

VOLBA ZPŮSOBU KOMUNIKACE	
Poštou na adresu trvalého pobytu	Právní adresu
Datovou schránku	Valše ID datové schránky
E-mailem	Valše e-mailová adresa

Datum, kdy spotřebitel uplatní své právo, které je předmětem sporu, u pojistitele poprvé:

Datum:	Podpis:

Navrhovatel prohlašuje, že v totožné věci nerozhodl soud, nebyl vydán rozhodčí nález, nebyla uzavřena dohoda stran v rámci mimosoudního řešení spotřebitelského sporu ani nebylo zahájeno řízení před soudem, rozhodčí řízení nebo mimosoudní řešení spotřebitelského sporu.

6 7

STRANA 2 VERZE 2018-11