

# PRŮVODCE VYPLNĚNÍM FORMULÁŘE

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

## 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 5 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 nimž směřujete svůj nárok. Vyplňte, prosím, všechny požadované údaje:

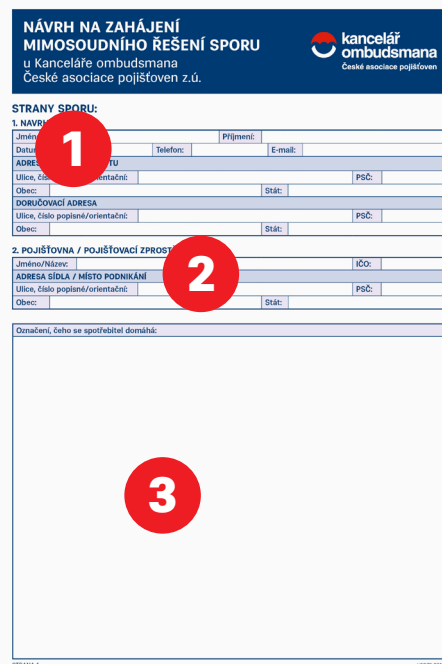
- Přesný název, adresu sídla a identifikační číslo osoby (IČO) pojišťovny zjistíte ze své pojistné smlouvy (tyto údaje jsou také dostupné v obchodním rejstříku, dostupném na [www.justice.cz](http://www.justice.cz)). Abychom mohli komunikovat s druhou stranou sporu, musí být jednoznačně určena.
- Identifikační 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 Označení, čeho se spotřebitel domáhá

Uvedte, prosím, co nejpřesněji, jaký nárok uplatňujete.

V rámci mimosoudního řešení sporů ombudsmanem ČAP lze uplatnit pouze návrh na [řešení sporů z oblasti neživotního pojištění](#), s výjimkou pojištění odpovědnosti z provozu vozidla.

Pokud nárokujete peněžité plnění, uveďte jeho výši a důvod, o který nárok opíráte. Například se může jednat o nárok na pojistné plnění, pokud jste přesvědčeni, že již vyplacené pojistné plnění Vám nebylo vyplaceno v souladu se sjednanými podmínkami Vaší pojistné smlouvy, resp. pokud Vám nebylo pojistné plnění poskytnuto vůbec apod. Může jít i o jiné otázky (např. úhrada pojistného, změny a existence pojistné smlouvy nebo pojištění atp.). Vždy je třeba uvést, čeho se v rámci mimosoudního řešení sporů domáháte, a to určitě a srozumitelně.



The image shows a screenshot of a form titled "NÁVRH NA ZAHÁJENÍ MIMOSODNÍHO ŘEŠENÍ SPORU" (Proposal for the initiation of out-of-court dispute resolution) from the "kancelář ombudsmana České asociace pojišťoven" (Office of the Ombudsman of the Czech Association of Insurers). The form is divided into sections. Section 1, "STRANY SPORU:" (Parties to the dispute), includes fields for the proposer's name, address, telephone, and email. Section 2, "2. POJIŠŤOVNA / POJIŠŤOVACÍ ZPROSTŘEDKOVATEL" (Insurer / Broker), includes fields for the insurer's name, address, and IČO. Section 3, "Označení, čeho se spotřebitel domáhá:" (Identification of what the consumer is claiming), is a large text area for describing the claim. Red circles with numbers 1, 2, and 3 are overlaid on the form to indicate the focus of the guide's sections.

## 4 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](#).

Úplné a srozumitelné vylíčení rozhodných skutečností

**4**

**5** VOLBA ZPŮSOBU KOMUNIKACE  
Poštou na adresu trvalého pobytu a doručovací adresu  
Datovou schránkou Vaše ID d...  
E-mailem Vaše e-mil...

**6** Datum, kdy spotřebitel uplatnil své právo, které je předmětem sporu, u pojistitele poprvé: Datum: Podpis:

**7** Navrhovatel prohlašuje, že v této 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.

## 5 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.

## 6 Datum, kdy spotřebitel uplatnil své právo, které je předmětem sporu, u pojistitele (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.

## 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 nepříslušnosti ombudsmana k řešení.

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