



Informace o nahlédnutí do spisu pojistné události

Informace o možnostech a způsobech nahlédnutí do spisu škodné či pojistné události a na činění výpisů nebo kopií dokumentů či podkladů z něj

ČSOB Pojišťovna, a. s., člen holdingu ČSOB (dále také jen „**pojišťovna**“), zveřejňuje tímto pro oprávněné osoby ze všech u ní sjednaných pojištění „Informace o možnostech a způsobech nahlédnutí do spisu škodné či pojistné události a na činění výpisů nebo kopií dokumentů či podkladů z něj“ (dále také jen „**informace**“).

I. Podmínky pro nahlížení do spisu škodné či pojistné události a na činění výpisů nebo kopií dokumentů či podkladů z něj

1. Oprávněná osoba, včetně obmyšleného v pojištění pro případ smrti (dále také jen „**oprávněná osoba**“), je v právním postavení oprávněné osoby účastníkem **jakéhokoliv** právního vztahu pojištění (dále také jen „**Pojištění**“) sjednaného **kdykoliv** u pojišťovny.
2. V době trvání Pojištění nastala škodná událost (skutečnost, v důsledku které vznikla újma a která by mohla být důvodem vzniku práva oprávněné osoby na pojistné plnění) nebo pojistná událost (nahodilá událost specifikovaná v pojistné smlouvě a krytá pojištěním, se kterou je spojen vznik povinnosti pojišťovny poskytnout oprávněné osobě pojistné plnění z právního vztahu Pojištění). Pouze z důvodu zjednodušení textu těchto informací je pro škodnou událost i pro pojistnou událost dále používán souhrnný pojem „**škodná událost**“.
3. Pojišťovna se o škodné události dozvěděla (ať již oznámením účastníkem pojištění, oznámením třetí osobou nebo z vlastní činnosti), provádí v souladu s obecně závaznými právními předpisy šetření škodné události a tím pádem vytváří z dokumentů a jiných podkladů shromážděných v průběhu šetření škodné události **spis škodné události**.
4. Šetření škodné události, o nahlédnutí do jejíhož spisu oprávněná osoba žádá, bylo v době žádosti oprávněné osoby o nahlédnutí do spisu škodné události pojišťovnou ukončeno.
5. Právo na pojistné plnění za škodnou událost, o nahlédnutí do jejíhož spisu oprávněná osoba žádá, není v době žádosti oprávněné osoby o nahlédnutí do spisu škodné události promlčeno.
6. Oprávněná osoba požádá nejmeně **5** pracovních dnů přede dnem, v němž hodlá do spisu škodné události nahlédnout, pojišťovnu podle ustanovení § 129a zákona č. 277/2009 Sb., o pojišťovnictví, ve znění pozdějších předpisů (dále také jen „**zákon o pojišťovnictví**“), o nahlédnutí do spisu škodné události, o pořízení si výpisů ze spisu škodné události nebo o pořízení si kopií dokumentů či podkladů ze spisu škodné události (dále také jen souhrnný pojem „**nahlédnutí do spisu škodné události**“ či „**nahlédnout do spisu škodné události**“).
7. Oprávněná osoba před nahlédnutím do spisu škodné události řádně a včas sdělila pojišťovně své identifikační údaje a hodnověrným způsobem osvědčila pojišťovně svou totožnost.

II. Způsoby nahlédnutí do spisu škodné události

1. Při kumulativním splnění všech podmínek podle článku I. těchto informací umožní pojišťovna oprávněné osobě nahlédnout do spisu škodné události.
2. **Forma žádosti oprávněné osoby o nahlédnutí do spisu škodné události**

Pojišťovna umožní oprávněné osobě nahlédnutí do spisu škodné události nejen na základě žádosti učiněné písemnou formou (jak stanoví ustanovení § 129a odst. 1 zákona o pojišťovnictví), ale nad rámec zákonné právní úpravy také na základě žádosti oprávněné osoby učiněné vůči pojišťovně některou z následujících forem:

 - a) písemně elektronickou poštou formou prosté e-mailové zprávy (tzn. e-mailové zprávy nevyžadující opatření zaručeným nebo kvalifikovaným elektronickým podpisem) doručené pojišťovně na e-mailovou adresu **info@csobpoj.cz**,
 - b) ústně prostřednictvím monitorovaného telefonního čísla pojišťovny **466 100 777**.
3. **Rozsah nahlédnutí do spisu škodné události**

V souladu s ustanovením § 129a odst. 1 zákona o pojišťovnictví umožní pojišťovna oprávněné osobě podle článku II. odst. 1. těchto informací **nahlédnout do spisu škodné události a pořídit si výpisy či kopie dokumentů či podkladů ze spisu škodné události týkajících se důvodů zamítnutí či odmítnutí uplatněného práva na pojistné plnění nebo stanovení výše pojistného plnění**.
4. **Způsob nahlédnutí do spisu škodné události**

Nahlédnutí do spisu škodné události **může oprávněná osoba dle její volby** sdělené pojišťovně v žádosti podle článku I. odst. 6. těchto informací **realizovat některým z následujících způsobů**:

 - a) Vyjádří-li s tím oprávněná osoba v žádosti podle článku I. odst. 6. těchto informací souhlas, umožní pojišťovna oprávněné osobě nahlédnutí podle článku II. odst. 1. těchto informací tím, že oprávněné osobě sama zašle dokumenty či podklady ze spisu škodné události týkající se důvodů zamítnutí či odmítnutí uplatněného práva na pojistné plnění nebo stanovení výše pojistného plnění **v elektronické podobě** vhodným elektronickým způsobem dohodnutým mezi pojišťovnou a oprávněnou osobou (zejména např. v podobě heslem zamčené ZIP složky zaslané na e-mailovou adresu oprávněné osoby nebo v podobě souborů uložených na hmotném datovém nosiči zaslaném oprávněné osobě na jí pojišťovně sdělenou poštovní adresu apod.).
 - b) Pojišťovna umožní nahlédnutí podle článku II. odst. 1. těchto informací **na kterémkoliv z obchodních míst pojišťovny** uvedených na webové stránce „Mapa poboček“ na internetové adrese pojišťovny www.csobpoj.cz dle volby oprávněné osoby v termínu dohodnutém mezi pojišťovnou a oprávněnou osobou.
 - c) Pojišťovna umožní oprávněné osobě nahlédnutí podle článku II. odst. 1. těchto informací **v sídle pojišťovny** v termínu dohodnutém mezi pojišťovnou a oprávněnou osobou.
5. Tyto informace se vztahují i na škodné události vzniklé před datem jejich účinnosti.
6. Vyplývá-li z pojistné smlouvy, včetně pojistných podmínek, právo oprávněné osoby na nahlédnutí do spisu škodné události v širším rozsahu, než jaký vyplývá z těchto informací, pak právo oprávněné osoby na nahlédnutí do spisu škodné události vyplývající z pojistné smlouvy není těmito informacemi nijak dotčeno.
7. Nad rámec ustanovení § 129a odst. 1 zákona o pojišťovnictví, pojišťovna umožní oprávněné osobě nahlédnutí do spisu škodné události podle těchto informací, včetně pořízení výpisů či kopií z něj, **bezúplatně**.
8. Těmito informacemi není nijak dotčeno právo pojišťovny podle ustanovení § 129a odst. 2 zákona o pojišťovnictví nevyhovět žádosti oprávněné osoby o nahlédnutí do spisu škodné události, včetně pořízení výpisů či kopií z něj, za podmínek ve zmíněném zákonném ustanovení vymezených.

III. Závěrečná ustanovení

1. Podle těchto informací pojišťovna postupuje s účinností od 1. září 2020.