

REKLAMAČNÍ ŘÁD

Kooperativy pojišťovny, a.s., Vienna Insurance Group

1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

Reklamační řád upravuje **postupy a procesy související s podáváním a vyřizováním reklamací** vůči Kooperativě pojišťovně, a.s., Vienna Insurance Group (dále také „pojišťovna“).

Klientem se pro účely reklamačního řádu rozumí **osoba podávající reklamaci:**

- ▶ klient pojišťovny,
- ▶ osoba, která ho zastupuje na základě plné moci,
- ▶ nebo jiný subjekt podávající reklamaci (např. poškozený).

Reklamací se pro účely reklamačního řádu rozumí **vyjádření nespokojenosti nebo nesouhlasu klienta s:**

- ▶ provozním,
- ▶ technickým
- ▶ nebo právním úkonem.

Jedná se tedy například o nesouhlas či nespokojenost se správou pojistné smlouvy, změnou parametrů pojištění či likvidací škodní události.

2. ZPŮSOB PODÁNÍ REKLAMACE

Reklamace se podává těmito způsoby:

- ▶ **Písemně** na adresu Kooperativa pojišťovna, a.s., VIG, Brněnská 634, 664 42 Modřice.
- ▶ Prostřednictvím **webového formuláře** v záložce Kontakt.
- ▶ **Osobně** na jakékoli pobočce pojišťovny.
- ▶ **E-mailem** na adresu info@koop.cz.
- ▶ **Telefonicky** na Zákaznické lince +420 957 105 105.
- ▶ **Datovou schránkou** n6tetn3.

3. ZÁKLADNÍ NÁLEŽITOSTI REKLAMACE

3.1 Aby byla reklamace vyřízena kvalitně a co nejdříve, doporučujeme při podání uvést tyto náležitosti:

- ▶ **U fyzické osoby** jméno a příjmení osoby předkládající podání, datum narození nebo rodné číslo.
- ▶ **U právnické osoby** obchodní firmu, IČO a jméno a příjmení osoby zastupující právnickou osobu.
- ▶ **Kontaktní údaje klienta** jako e-mail, telefonní číslo nebo kontaktní adresa.
- ▶ **Číslo pojistné smlouvy / pojistné události**, které se reklamace týká.
- ▶ **Předmět reklamace** – podrobný popis důvodů, proč reklamace vznikla.
- ▶ **Dokumenty** – zejména podstatné podklady, které zdůvodňují reklamaci.
- ▶ Způsob, **jak chce klient vyřídit reklamaci** – tj. například písemně, po e-mailu nebo zmiňte jiný způsob.

3.2 Pokud reklamaci podává zástupce klienta, např. advokát, je nutné doložit plnou moc, případně jiné oprávnění k zastupování klienta. Může se jednat o rozhodnutí o opatrovnictví, příkazní smlouvu apod.

4. LHŮTY PRO VYŘÍZENÍ REKLAMACE

- 4.1 Reklamací pojišťovna vyřizuje co nejdříve bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 kalendářních dnů od doručení reklamace pojišťovně.
- 4.2 V odůvodněných případech, kdy reklamaci není možné vyřídit do 30 dnů, musí být klient včas vyrozuměn o této skutečnosti.
- 4.3 O vyřízení reklamace bude klient informován písemně, e-mailem či jiným způsobem dle vzájemné dohody mezi pojišťovnou a klientem.

5. MOŽNOSTI DALŠÍHO PŘEZKOUMÁNÍ

- 5.1 Pokud není klient spokojen s vyřízením reklamace, může podat odvolání. Odvolání by mělo obsahovat informace, které byly dle klienta při šetření opominuty, případně by měly být dodány zcela nové skutečnosti, které mohou ovlivnit opakované přešetření.
- 5.2 Jestliže nebude klient spokojen ani s vyřízením odvolání, má možnost se obrátit přímo na Odbor šetření stížností. Další možností je řešit opakované odvolání přes ombudsmana pojišťovny. Odbor šetření stížností či ombudsmana je možné kontaktovat písemně na adrese sídla pojišťovny.
- 5.3 Pokud klient uzavřel pojistnou smlouvu jako spotřebitel (tedy mimo rámec podnikatelské činnosti), má právo využít nezávislý subjekt na mimosoudní řešení sporu s pojišťovnou. Pro řešení sporů souvisejících s životním pojištěním to je Finanční arbitr ČR, u dalších pojištění pak Česká obchodní inspekce a Kancelář ombudsmana České asociace pojišťoven.

6. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 6.1 Tento reklamační řád je zveřejněn na webových stránkách pojišťovny www.koop.cz a je rovněž k dispozici na všech pobočkách pojišťovny.
- 6.2 Tento reklamační řád nabývá účinnosti dnem 1. 1. 2022.

Ing. Martin Diviš MBA
předseda představenstva

Mgr. Martin Laur
člen představenstva