

# Kontaktní údaje zákazníka na pojistné smlouvě

Proč je důležité uvádět na pojistné smlouvě korektní údaje zákazníka?



Informace určená výhradně zprostředkovatelům pojištění a distribučním sítím ČSOB Pojišťovny.



Z důvodu zkvalitňování služeb zákazníkům a ochrany zákazníka podporujeme přechod na plné využití elektronického uzavření pojistné smlouvy a elektronické komunikace se zákazníkem. Obě tyto činnosti lze vykonávat pouze za předpokladu uvedení korektních kontaktních údajů zákazníka coby zájemce o pojištění, resp. pojistníka na pojistné smlouvě. Dne 17. 3. 2021 tak představenstvo ČSOB Pojišťovny rozhodlo o povinnosti udávat korektní kontaktní údaje zákazníka, telefon a e-mail na všech pojistných smlouvách uzavřených od 1. 5. 2021 ve všech distribučních kanálech. Technická oddělení budou postupně nastavovat všechny nástroje pro kalkulaci a uzavření pojistné smlouvy, a tím nastavovat příslušná pole e-mail a telefon jako povinná. Bez uvedených kontaktních údajů zákazníka nebude od 1. 5. 2021 možné pojistnou smlouvu uzavřít, vyjma pojistného produktu „povinné ručení – pojištění vozidel“.



## Povinnosti správce osobních údajů

Pojišťovna má právo definovat interní pravidla pro zajištění dodržování legislativy a eliminaci případných rizik, které znemožní přistoupení zákazníka do pojištění. Z důvodu uvedeného předcházení nepoctivého jednání zprostředkovatelů vedoucího k neoprávněné manipulaci s pojistnou smlouvou, jsou tak ČSOB Pojišťovnou označeny kontaktní údaje zákazníka, jako nedílná součást pojistné smlouvy.

Vyplňování nepravdivé e-mailové adresy a telefonního čísla do uzavírané pojistné smlouvy

- Všechny kategorie pojišťovacích zprostředkovatelů s výjimkou samostatných zprostředkovatelů v postavení pojišťovacích makléřů vůbec nezastupují zájemce o pojištění, ale de iure vykonávají zprostředkovatelskou činnost v pojišťovnictví jménem a na účet pojišťovny.
- Z obecných zákonných pravidel zastoupení (viz ustanovení § 437 OZ) tedy uvedení pojišťovací zprostředkovatelé nemohou legálně zastupovat zájemce o pojištění.
- Pokud uvedení pojišťovací zprostředkovatelé nemohou legálně zastupovat zájemce o pojištění, tak neexistuje žádné zákonné oprávnění k tomu, aby kontaktní údaje zájemce o pojištění, respektive pojistníka, uvedené v pojistné smlouvě byly nahrazeny kontaktními údaji úplně jiné třetí osoby.

Pokud by se tak dělo s vědomím pojišťovny a pojišťovna v tom nic nečinila, pak pojišťovna jako správce osobních údajů pojistníků z řad fyzických osob porušuje nařízení GDPR (povinnost přesných a správných osobních údajů; právo na opravu osobních údajů apod.).





**Kontaktní údaje zákazníka jsou nezbytnou součástí pojistné smlouvy a jsou využity pro komunikaci Pojišťovny se zákazníkem v případech;**

#### Vznik PS

- na doplnění kontaktních údajů zákazníka je navázaný způsob akceptace PS
- vznik zaplacením a eSign nelze použít bez e-mailu
- bez vyplnění e-mailu není možné poskytnout zákazníkovi náležitě dokumenty (např. VPP a infolist)
- od 6/2021 dojde k digitalizaci procesů sjednání a budou vyžadovány kontakty i při volbě samofocení pro pojištění kasko/odcizení
- v případě elektronického sjednání odchází e-mailem
  - o Zelená karta (bílá karta)
  - o Pojistná smlouva a předsmulovní dokumentace
  - o Platební instrukce

#### Opravy PS

- proces telefonických oprav (obecně pro ŽP i NŽP) urychluje jejich verifikaci a oživení PS
- pro případné potvrzení telefonického hovoru nebo doložení dokumentů je zasílána rekapitulace telefonátu na e-mail zákazníka

#### Správa PS

- primárně je využívána e-mailová komunikace pro následující události na PS:
  - o výroční dopisy NŽP (pro auta včetně zaslání zelené karty)
  - o potvrzení o provedené změně na PS
  - o informace o blížící se splatnosti pojistného
  - o informace, že zákazník neuhradil včas (zde v kombinaci s SMS)
  - o oznámení o zániku PS
  - o oznámení o dluhu po zániku PS
- bez korektní e-mailové adresy zákazníka se prodlužuje doba vyřízení e-mailového požadavku zaslání na schránku info@csobpoj.cz
- zákazníka je nutné opakovaně kontaktovat a dožádat jeho identifikaci
- na základě zaevidovaných údajů na PS zřizujeme zákazníkům přístupy do KZ
- v případě chyby na PS je zákazník elektronicky či telefonicky kontaktován s žádostí o doplnění informací či o vzniklém dluhu

#### Likvidace

- hlášení PU prostřednictvím KZ; zákazník přihlášený do KZ je plně identifikován a při vyplňování hlášenky nemusí osobní údaje již vypisovat a celý proces je tak výrazně jednodušší

#### Další procesy vázané na KZ

- potvrzování změn PS NŽP prostřednictvím KZ
- provádění netechnických změn prostřednictvím webového aplikace „účet on-line“
- úhrada mimořádného pojistného na PS ŽP, investiční změny na PS





Použité zkratky:

<b>PS</b>	pojistná smlouva
<b>KZ</b>	klientská zóna (webová aplikace)
<b>NŽP</b>	neživotní pojištění
<b>ŽP</b>	životní pojištění
<b>PU</b>	pojistná událost
<b>VPP</b>	všeobecné pojistné podmínky

