

POMŮCKA K OZNÁMENÍ ŠKODNÍ UDÁLOSTI

Neživotní pojištění

Jak se chovat při vzniku škodní události?

Při zranění nebo potřebě urgentní pomoci volat jednu ze složek integrovaného záchranného systému (IZS):

150 – Hasiči

155 – Záchraná služba

158 – Policie

Zabránit šíření škody, ale neohrozit svoji bezpečnost.

Zabezpečit dostatečné důkazy o rozsahu škody, zejména uchováním poškozených předmětů nebo pořízením fotodokumentace – pokud je nutné poškozený majetek odklidit z bezpečnostních, hygienických či ekologických důvodů.

Při nehodě přivolat policii vždy v těchto případech:

- Dojde ke zranění nebo usmrcení některého účastníka nehody.
- Škoda na některém z vozidel (včetně přepravovaných věcí) přesáhne 100 000 Kč.
- Některý z účastníků nehody odmítne sepsat nebo podepsat Záznam o dopravní nehodě a účastníci se nedohodnou na míře zavinění.
- Došlo ke škodě na majetku 3. osoby (např. vozidle zaměstnavatele, leasingové společnosti,...).

Kdy oznámit škodní událost?

Bez zbytečného odkladu, tj. čím dříve, tím lépe.

Promlčecí lhůta - nejčastěji 4 roky od data události, ale může být kratší i delší. Konkrétní se dozvíte od likvidátora.

Jak oznámit škodní událost?

Je několik způsobů, jak může klient oznámit událost z neživotního pojištění:

1) Prostřednictvím Klientské zóny - na adrese <https://moje.csobpoj.cz> nebo z mobilní aplikace ČSOB Smartbanking.

2) Prostřednictvím webu - vyplnit oznámení na webu ČSOB Pojišťovny.

3) Telefonicky - zavolat na klientskou linku **466 100 777** (zpoplatněnou dle tarifu volajícího), která je dostupná v pracovních dnech od 8 do 18 hodin.

Pokud nastane událost v době, kdy není dostupná klientská linka a klient se rozhodne pro oznámení události touto cestou, je možné zanechat vzkaz na záznamníku (pracovník ČSOB Pojišťovny se ozve zpět).

4) Písemně - na webových stránkách ČSOB Pojišťovny vytisknout formulář pro daný typ události a vyplněný jej zaslat na:

- e-mailovou adresu: pojistneudalosti@csobpoj.cz - pro všechny pojistné události mimo PPR

PU-PPR@csobpoj.cz - pro pojistné události z pojištění PPR

- korespondenční adresu: **ČSOB Pojišťovna, Masarykovo nám. 1458, 530 02 Pardubice**

nebo jej předat na jakémkoliv obchodním místě ČSOB Pojišťovny

Pro způsoby 2) a 4) klient využije následující cestu - jít na stránky www.csobpoj.cz, v záhlaví kliknout na Škodní událost a vybrat Oznámení škody, následně zvolit pojištění, kterého se oznamovaná událost týká (například Pojištění vozidel). Zde následně klient získá veškeré potřebné informace včetně dokumentů ke stažení (záložka Nahlášení škody).

Jaké doklady je třeba přiložit?

Pro jednotlivé druhy pojištění se seznam požadovaných dokumentů liší. Po oznámení události klient obdrží e-mailem odkaz do Klientské zóny, kde může sledovat online stav události, vyžádané a doložené podklady, včetně možnosti jejich pohodlného vložení. Podklady stačí uložit prostřednictvím Klientské zóny, případně zaslat naskenované e-mailem. Doklady není třeba zasílat v originále.

POMŮCKA K OZNÁMENÍ ŠKODNÍ UDÁLOSTI

Neživotní pojištění

Jakým způsobem doklady zaslat?

Prostřednictvím Klientské zóny:

- Nejjednodušší způsob je využití Klientské zóny na adrese <https://moje.csobpoj.cz>, mobilní aplikace ČSOB Smartbanking nebo odkaz, který obdrží účastník události po oznámení události e-mailem, kde může sledovat online stav události, vyžádané a doložené podklady, včetně možnosti jejich pohodlného vložení (tento způsob je preferován a přednostně zpracován).

Elektronicky na adresu:

- pojistneudalosti@csobpoj.cz - pro všechny pojistné události mimo PPR
- PU-PPR@csobpoj.cz - pro pojistné události z pojištění PPR

Poštou na adresu:

- **ČSOB Pojišťovna, Masarykovo nám. 1458, 530 02 Pardubice**
V případě využití tohoto způsobu musí být na každém zaslaném dokladu uvedené číslo události.

Při doručení podkladů k PU e-mailem nebo poštou, může dojít k prodloužení doby vyřízení PU, resp. není garantováno jejich zpracování obratem. Proto klientovi doporučujeme vložení prostřednictvím Klientské zóny, nebo ho o delší lhůtě zpracování takto zaslaných podkladů informujte.

Co se děje po oznámení události?

Klient obdrží SMS s číslem události ihned po jejím oznámení. Slouží mu pro budoucí komunikaci.

Klient obdrží e-mail s odkazem do Klientské zóny, kde může sledovat online stav události, vyžádané a doložené podklady, včetně možnosti jejich pohodlného vložení.

V případě potřeby je provedena prohlídka poškození.

Po doložení všech pojišťovnou požadovaných dokladů a provedeném šetření je událost ukončena. O ukončení šetření události je klient informován e-mailem nebo dopisem.

V případě, že nelze ukončit šetření události do 3 měsíců od jejího oznámení, je klient informován e-mailem nebo dopisem, z jakého důvodu nebylo možné šetření události ukončit.

V případě doplňujících dotazů k události je možné se dotázat na telefonním čísle **466 100 777**.

Jak probíhá prohlídka škody?

Jedná-li se o poškozené vozidlo umístěné ve smluvním servisu, servis s pojišťovnou zařídí vše potřebné, včetně provedení prohlídky.

V ostatních případech klienta nejpozději do 48 hodin (obvykle do 24 hodin) telefonicky kontaktuje technik likvidace a domluví s klientem místo, datum a čas prohlídky, a to jak u škody na vozidle, tak u ostatních rizik.

Jak postupovat v případě nespokojenosti klienta?

V případě nesouhlasu klienta se závěrem šetření události, jednáním likvidátora, postupem ČSOB Pojišťovny nebo v podobných situacích, může klient využít schránku info@csobpoj.cz nebo adresu **ČSOB Pojišťovny**.