

Informace k reklamačnímu řádu Insia a.s.

1. Úvod

Tento řád stanoví pravidla vyřizování reklamací a stížností společnosti Insia a.s. se sídlem Vinohradská 2828/151, 13000, Praha 3, CZ, IČ: 48034479, zapsaná v Obchodním rejstříku, vedeném Městským soudem v Praze oddíl B, vložka 14419.

2. Doručení podání

Podání může být uplatněno následujícími způsoby:

- Osobně na adrese: Vinohradská 2828/151, 13000, Praha 3, CZ
- Telefonicky na tel. čísle: +420 245 003 111
- E-mailem na e-mailové adrese: insia@insia.com

3. Rozdíl mezi reklamací a stížností

Podání bude vždy posuzováno podle jeho obsahu, nikoli podle formálního označení. Rozdíl mezi reklamací a stížností je následující:

- reklamační předstává plnění práv z pojistné smlouvy (např. nesouhlas s jeho výší)
- stížnost představuje nespokojenost s jakýmkoli jednáním společnosti Insia a.s.

Společnost je povinná vyřídit reklamaci nebo stížnost Zákazníka nejpozději do 30 dnů ode dne jejího obdržení a v této lhůtě odeslat Zákazníkovi písemné vyjádření. Do této lhůty se nezapočítává doba, ve které Společnost vyzvala Zákazníka k doplnění stížnosti či reklamace dle článku 6 reklamačního řádu.

4. Požadavky na Podání

Identifikace Podatele

Aby mohlo být Podání řádně vyřízeno, je třeba uvést osobní údaje, které společnosti Insia a.s. umožní provést identifikaci Podatele, zejména tedy jméno, příjmení a aktuální kontaktní informace.

Předmět a obsah Podání

Podatel musí ve svém vlastním zájmu sdělit výstižnou formou co možná nejvíce podrobností o reklamovaném plnění či předmětu stížnosti. Podání by tedy mělo obsahovat:

- číslo pojistné smlouvy, ke které se vztahuje
- označení všech rozhodných skutečností pro posouzení
- podrobné zdůvodnění nespokojenosti či namítaného pochybení
- podklady, na jejichž základě bude možné oprávněnost podání posoudit

5. Nedostatky Podání

- a) Pokud Podání nebude obsahovat informace a podklady nezbytné k jeho řádnému a včasnému vyřízení, požádáme Vás o doplnění. Jestliže však taková doplnění neobdržíme tak, abychom mohli Podání včas vyřídit, zamítneme reklamaci či stížnost jako neoprávněnou,
- b) reklamační či stížnost bude zamítnuta jako neoprávněná i tehdy, pokud byla Podatelem podána opakovaně nebo v téže věci rozhodl soud, rozhodce, finanční arbitr, byl-li uzavřen smír či dohoda o narovnání anebo uplynula promlčecí doba.

6. Prostředky nápravy

V případě nespokojenosti s vyřízením Podání se může Podatel obrátit na tyto orgány:

- samostatný zprostředkovatel Insia a.s., Vinohradská 2828/151, 13000, Praha 3, CZ 01
www.insia.cz

insia@insia.com

ID datové schránky: hmaejcq

- Česká národní banka, Na Příkopě 28, 115 03, Praha 1,

www.cnb.cz

mail: podatelna@cnb.cz

ID datové schránky: bj6755e

- mimosoudní řešení sporů řeší, s výjimkou sporů o životním pojištění, Kancelář ombudsmana České asociace pojišťoven, Elišky Krásnohorské 110 00, 110 00 Josefov,

www.ombudsmancap.cz

mail: kancelar@ombudsmancap.cz

ID datové schránky: i4ymwu8

Pravomoci ombudsmana ČAP se nevztahují na:

- spory ze zákonného pojištění zaměstnavatele proti škodám způsobeným pracovními úrazy nebo nemocemi z povolání
- spory z pojištění odpovědnosti za provoz vozidla (tzv. povinná odpovědnost)
- spory z pojištění občanskoprávní odpovědnosti
- spory poškozených stran, které nejsou spotřebiteli
- spory životního pojištění řeší Kancelář finančního arbitra, Legerova 69, 110 00 Praha 1 Nové Město. Od 11. května 2022 dochází k rozšíření působnosti finančního arbitra o spory týkající se penzijních produktů.

www.financniarbitr.cz

mail: arbitr@finarbitr.cz

ID datové schránky: qr9ab9x

- Česká obchodní inspekce, Štěpánská 44, 110 00 Praha 1,

www.coi.cz

mail: podatelna@coi.cz

ID datové schránky: p2fdz5j

- řešení sporů on-line v EU na web stránkách: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/>
- žalobu lze podat u místně příslušného soudu v České republice

Insia a.s.

30. 5. 2025