

INFORMACE K MIMOŘÁDNÉ SITUACI

V souvislosti s aktuální situací šíření koronaviru vás chceme ubezpečit, že maximálně zachovááme provoz naší společnosti. Bez přerušení probíhá přijímání nových hlášení i likvidace již nahlášených pojistných událostí. V případě potřeby nás můžete kontaktovat na bezplatné klientské infolince 800 10 66 10, která je v provozu po-pá 8.30–16.30 hod., nebo e-mailem na servis@komercpoj.cz. Plně v provozu je také asistenční služba AXA assistance +420 292 292 260, která funguje nonstop.

ČASTO SE NÁS PTÁTE



CESTOVNÍ POJIŠTĚNÍ

Jak je to s placením volitelného cestovního pojištění EASY k platebním kartám KB, když není možné cestovat do zahraničí?

Vzhledem k aktuální situaci nebudeme minimálně po dobu tří měsíců (duben–červen 2020) účtovat poplatek za toto pojištění, pojištění však zůstává nadále platné.

Jestliže se klient v důsledku opatření proti šíření koronaviru vrátí ze zahraničí zpět do ČR předčasně, bude mu vráceno pojistné?

Pokud se klient vrátí před vypršením pojistné doby uvedené na pojistné smlouvě, vrátíme **na žádost klienta** částku tzv. nespotebovaného pojistného. V těchto případech je nutné obrátit se na klientský servis, na e-mailovou adresu: servis@komercpoj.cz.

Může klient odstoupit od již zakoupeného cestovního pojištění, když zahraniční cestu zruší?

Ano, klient může **na základě své žádosti** od již zakoupeného cestovního pojištění odstoupit, pokud zahraniční cesta nebyla realizována. V tomto případě vrátíme 100 % zaplacené částky. Žádost je potřeba zaslat před zahájením pojistné doby na e-mailovou adresu klientského centra servis@komercpoj.cz.

Vztahuje se pojištění léčebných výloh na situace, kdy klient odjel do lokality, do které MZV ČR nebo státní orgány jiných států či významné mezinárodní instituce doporučily necestovat nebo v souvislosti s koronavirem zakázaly vycestovat?

Pokud klient onemocní jinak než v souvislosti s koronavirem, vzniká nárok na pojistné plnění vyplývající z dané platné pojistné smlouvy – tj. hradíme pojistné události, které nemají přímou souvislost s koronavirem. Týká se všech rizik sjednaných v rámci platné pojistné smlouvy cestovního pojištění v souladu s platnými pojistnými podmínkami. Onemocní-li klient v těchto lokalitách v souvislosti s koronavirem, nevzniká nárok na pojistné plnění, a to z toho důvodu, že do těchto lokalit bylo nedoporučeno či zakázáno cestovat právě kvůli riziku šíření koronaviru či onemocnění koronavirem.

Za jakých podmínek lze uplatnit storno/zrušení cesty u cestovního pojištění k platební kartě?

Postupujeme podle platných pojistných podmínek vyplývajících z dané pojistné smlouvy. Storno poplatky spojené se zrušením cesty z důvodu výskytu koronaviru v cílové destinaci nehradíme.

Za jakých podmínek lze uplatnit storno zájezdu u jednorázového cestovního pojištění?

Postupujeme podle platných pojistných podmínek vyplývajících z dané pojistné smlouvy. Pokud dojde k vyhlášení epidemie v cílové oblasti zájezdu před nastoupením na cestu, hradíme storno poplatky (má-li je klient připojištěny) se spoluúčastí pojištěného ve výši 20 %. Platí pro ty pojistky, které byly sjednány před vznikem epidemie.

Lze sjednat pojištění storna zájezdu kupovaného na letní dovolenou?

Nyní lze pojištění storna sjednat jako doplňkové pojištění k jednorázovému cestovnímu pojištění. Situace se však v průběhu času mění. Aktuální informace naleznete na našich webových stránkách.

Platí cestovní pojištění, když klient odjel do zahraničí a byla mu v dané destinaci nařízena karanténa?

V případě, že se klient dostane v zahraničí do karantény, automaticky prodloužíme cestovní pojištění nad rámec původně sjednané doby pojištění, a to po dobu nezbytně nutnou pro návrat klienta do ČR či do výchozí země. Náklady spojené s karanténou (např. ubytování, doprava, strava apod.) nejsou předmětem pojištění. Cestovní pojištění zaniká okamžikem, kdy pojištěný ze své vůle odmítne převoz nebo návrat do vlasti/výchozí země.

Klient má cestovní pojištění k platební kartě, toto pojištění má platnost 60 či 90 dní (podle typu karty) – klient se nemůže s ohledem na opatření v jiných zemích (nebo kvůli zrušení letů) vrátit do ČR do 60 dní, resp. 90 dní od vycestování. Co nastane, když bude tato doba překročena?

Pokud klient vycestoval do zahraničí v době, kdy ještě neplatil zákaz vycestování, a byl nucen v zahraničí zůstat z důvodu zrušených letů či jiných opatření vztahujících se k mimořádné situaci související se zákazem cestování z důvodu šíření koronaviru, prodloužíme automaticky cestovní pojištění až do okamžiku převozu nebo návratu pojištěného do výchozí země či do vlasti. Cestovní pojištění zaniká okamžikem, kdy pojištěný ze své vůle odmítne převoz nebo návrat do výchozí země či vlasti bezprostředně poté, co to jeho zdravotní stav nebo aktuální situace (např. umožnění návratu do vlasti nebo do výchozí země) dovolí.

Klient má sjednané individuální cestovní pojištění, kterému brzy vyprší pojistná doba. Klient se nemůže v důsledku různých opatření proti šíření nového koronaviru (např. zrušení letů, uzavření hranic ze strany státních orgánů apod.) vrátit zpět do ČR. Lze individuální cestovní pojištění prodloužit?

Pokud klient vycestoval do zahraničí v době, kdy ještě neplatil zákaz vycestování, a byl nucen v zahraničí zůstat z důvodu opatření vztahujících se k mimořádné situaci související se zákazem cestování z důvodu šíření koronaviru, cestovní pojištění automaticky neprodloužíme. Nicméně klient může, výjimečně po dobu platnosti těchto omezení, uzavřít online novou smlouvu o cestovním pojištění za těchto podmínek:

- Nová pojistná smlouva bude sjednána a uhrazena nejpozději v den ukončení původní pojistné smlouvy.
- Nová pojistná smlouva bude termínově navazovat na původní pojistnou smlouvu (tj. pokud původní smlouva končí například 10. 4. 2020, nová smlouva musí mít počátek pojistné doby nejpozději 11. 4. 2020).
- Pojistné krytí v nové pojistné smlouvě musí být sjednáno ve stejném rozsahu jako u smlouvy původní (stejná pojistná rizika, stejné pojistné limity, shodné pojištěné osoby ve shodném počtu). Výjimku představuje pojištění storna zájezdu, pokud bylo sjednáno v původní smlouvě, nebude se sjednávat v nové (tzv. navazující) pojistné smlouvě.
- V případě pojistné události musí klient prokázat důvod, proč se nemohl vrátit zpět do ČR – potvrzení o zrušení letu, odkaz na veřejné informace, popřípadě čestné prohlášení.



POJIŠTĚNÍ PRACOVNÍ NESCHOPNOSTI

Má-li klient nařízenou karanténu svým ošetřujícím lékařem z důvodu rizika onemocnění koronavirem, vztahuje se na tento případ pojištění Pracovní neschopnosti a Hospitalizace?

U všech pojistných produktů, kde je součástí pojištění Pracovní neschopnosti a Hospitalizace, bude pojistná událost hrazena v souladu s pojistnými podmínkami.

Při pracovní neschopnosti – dobu strávenou v povinné karanténě, nařízené karanténě, v izolaci klienta v místě bydliště či při hospitalizaci budeme po dobu vyhlášení nouzového stavu započítávat do celkové karenční doby, která je stanovena minimálně na 28 dní u pojištění Pracovní neschopnosti. Nařízenou karanténu je možné brát jako Pracovní neschopnost, pouze pokud je potvrzena lékařem (je vystavena neschopenka) působícím na území ČR.

Hospitalizace – znamená nezbytně nutné poskytnutí lůžkové péče (z lékařského hlediska) pojištěnému ve zdravotnickém zařízení a v takovém případě bude od pojišťovny plněno. Pokud se jedná o hospitalizaci na území ČR, území států Evropské unie, EHP a Švýcarska, klient dostane standardní plnění dle pojistných podmínek.

Za situace, kdy bude klient v karanténě či izolaci v místě bydliště, však nevzniká nárok na pojistné plnění z pojištění Hospitalizace.



INVESTIČNÍ POJIŠTĚNÍ VITAL INVEST

Jaký postup má klient v současné době zvolit, má-li investiční životní pojištění Vital Invest?

Situace s šířením koronaviru má globální dopad na vývoj finančních trhů, akcií i dluhopisů. Produkt investičního životního pojištění je dlouhodobým produktem, přičemž jeho případné předčasné ukončení, zejména při současném vývoji na finančních trzích, nemusí být pro klienty výhodné. V tomto ohledu by klienti, kteří mají v úmyslu ukončit investiční životní pojištění, resp. jakýkoliv finanční produkt, měli nejprve pečlivě zvážit důsledky s tímto jednáním spojené. V případě nejasností doporučujeme klientům obrátit se na jejich bankovní poradce.