

Nejčastější otázky a odpovědi ke službě e-faktura

Je tato služba v Kooperativě nějak zpoplatněna?

Tato služba je pro Vás zcela zdarma. Ze strany České spořitelny, a.s. se řídí aktuálním sazebníkem.

Jak si službu e-faktura aktivuji?

Službu si můžete zaktivovat pouze v elektronickém bankovníctví ČS. Aktivaci služby e-faktura provedete po přihlášení do internetového bankovníctví SERVIS 24, kliknutím na položku "Nastavení e-faktur" v záložce "Nastavení". Po výběru výstavce - Kooperativa, Vás aplikace vyzve k zadání zákaznického čísla, pod kterým jste evidován – tj. vaše rodné číslo.

Po potvrzení bude Váš požadavek na aktivaci e-faktury zaslán Kooperativě a o dalším postupu Vás budeme písemně informovat.

Kde mohu službu aktivovat a kde získám podrobnější informace o jejím fungování?

Službu můžete aktivovat prostřednictvím internetového bankovníctví České spořitelny (SERVIS 24). Bližší informace získáte jak na webových stránkách www.koop.cz tak na www.csas.cz/e-faktura nebo na zákaznické lince České spořitelny 800 207 207.

Předpisy pojistného platím SINKEM, SIPem nebo trvalým příkazem. Je pro mě výhodné aktivovat službu SERVIS 24?

Smlouvy placené prostřednictvím SINK, SIPO nebo trvalým příkazem Vám nedoporučujeme převádět na e-fakturu. Způsob placení SINK, SIPO nebo trvalý příkaz Vám poskytuje komfort nemyslet na svou platbu. Platba automaticky odchází na účet Kooperativa ve správném termínu. Navíc nejste zatěžován/a zbytečnou administrativou. Také finančně je to pro Vás výhodnější. Z tohoto důvodu nebude Kooperativa u smluv placených prostřednictvím SINK, SIPO a trvalý příkaz způsob placení měnit.

Mohu službu aktivovat na Zákaznické lince nebo na Infolince Kooperativy? Pokud ne, proč to nejde?

Jde výhradně o službu České spořitelny, proto můžete aktivaci služby provést pouze prostřednictvím internetového bankovníctví SERVIS 24. Stačí, když službu aktivujete a vše ostatní již společně s Českou spořitelnou zařídíme.

Co je zapotřebí k tomu, abych mohl/a službu využívat?

Prostřednictvím internetového bankovníctví v rámci České spořitelny si aktivujete službu e-faktura. Po aktivaci se informace přenesou do našeho systému, kde bude k Vaším pojistným smlouvám způsob placení prostřednictvím e-faktury zaevidován. Kooperativa Vám pak zašle dopis se seznamem pojistných smluv, ke kterým budou zasílány e-faktury na úhradu pojistného do Vašeho internetového bankovníctví.

Mohu službu e-faktura využít, když nejsem zákazníkem České spořitelny, ale jiné banky? Pokud ne, proč?

Službu e-faktura prozatím nabízí pouze Česká spořitelna, ale předpokládáme, že se rozšíří i mezi ostatními bankami.

Můžeme Vám však nabídnout jinou formu elektronické fakturace. Můžete si zaktivovat elektronickou komunikaci s Kooperativou na naší infolince 841 105 105. Místo předpisů pojistného Vám budeme

zasílat platební údaje prostřednictvím SMS. Tento projekt ještě během tohoto roku rozšíříme o zasílání předpisů i do osobních e-mailových schránek.

Mohou službu e-faktura využít jen domácnosti, nebo i firmy?

Službu e-faktura mohou využívat jen členové domácností, pokud jsou uživateli SERVIS 24 České spořitelny.

Jak služba e-faktura přesně funguje?

E-faktura je elektronická verze papírového předpisu pojistného - složenky, kterou dostáváte poštou do schránky. Elektronickou fakturu dostanete přímo do svého internetového bankovníctví SERVIS 24, odkud ji lze vytisknout, uložit i zaplatit. O každé přijaté faktuře můžete být informováni formou SMS nebo e-mailem, pokud si tuto službu zaktivujete. Tato služba je Českou spořitelnou zpoplatněná podle jejího aktuálního ceníku.

Na základě dat, která do svého internetového bankovníctví SERVIS 24 obdržíte, bude pro Vás automaticky připraven platební příkaz s vyplněnými údaji, který pak můžete využít přímo k úhradě pojistného, tzn., že údaje už nemusíte zadávat ručně.

Kdy uvidím v SERVISu 24 první elektronický předpis pojistného?

První elektronický předpis pojistného v SERVISu 24 uvidíte bezprostředně po vygenerování Vašeho předpisu pojistného podle frekvence placení Vaší pojistné smlouvy.

Co bude následovat poté, když si službu e-faktura v SERVIS 24 aktivuji?

Do 14 dnů po aktivaci služby v SERVIS 24 obdržíte dokument potvrzující přechod z papírové fakturace na elektronickou fakturaci. Kooperativa Vám pak automaticky začne faktury zasílat elektronicky. Dopisy se složenkami do poštovní schránky Vám následně nebudeme zasílat. Způsob placení prostřednictvím e-faktury bude k Vaším pojistným smlouvám zaevidován. Od Kooperativy obdržíte dopis se seznamem pojistných smluv, ke kterým budou zasílány e-faktury na splátky pojistného do vašeho internetového bankovníctví.

Aktivoval jsem si službu e-faktura, přesto jsem do SERVIS 24 žádný elektronický předpis neobdržel?

To, že si službu e-faktura aktivujete, ještě neznamená, že v SERVIS 24 hned své vyúčtování pojistného vidíte. V SERVIS 24 se zobrazí pouze předpisy pojistného, vystavené po datu aktivace služby. Pokud jste si službu aktivoval v průběhu pojistného období, zobrazí se Vám v SERVISU 24 až další následný předpis pojistného.

Proč jsem obdržel papírovou fakturu, když mám aktivní službu e-faktura?

Pokud Vám v období 14 dnů od data aktivace bude v SERVIS 24 vystaven roční předpis pojistného, bude Vám předpis pojistného zaslán ještě v papírové podobě.

V jaké podobě mi faktury do banky doručíte?

Předpisy pojistného jsou umístěné v přehledu faktur internetového bankovníctví SERVIS 24. Jsou ve formátu PDF a lze je i vytisknout. K zobrazení PDF formátu je třeba mít nainstalovaný prohlížeč [Acrobat Reader](#).

Jak poznám, že moje faktura do banky došla?

Banka Vás způsobem, který si zvolíte, na aktivaci služby upozorní. Vybrat si můžete buď formu SMS zprávy nebo oznámení e-mailem. Zasílání SMS zprávy je zpoplatněno podle ceníku banky. Zasílání informace e-mailem je zdarma. Tyto funkcionality je třeba v Servis24 nastavit.

Co mám udělat, když faktura do Servisu 24 nedorazí?

Kontaktujte Infolinku Kooperativy na 841 105 105, kde ověříme, zda předpis pojistného byl již vystaven.

Musím fakturu zaplatit v SERVIS 24, když jsem si jí tam nechal poslat?

Nemusíte, ale doporučujeme Vám využít automaticky předem vyplněného platebního příkazu v SERVIS 24, který Vám umožní provést platby pojistného z pohodlí Vašeho domova.

Můžu nechat faktury zasílat na účet manželky (manžela, vnuka,...)?

Prostřednictvím Faktury24 zaplatí všechny pojistné smlouvy vedené u Kooperativy ten, kdo je majitelem účtu a zároveň pojistníkem na pojistných smlouvách. Pokud je majitel účtu na pojistných smlouvách pouze pojištěným, vlastníkem vozidla nebo držitelem vozidla, platit pojistné smlouvy prostřednictvím Faktury24 nemůže.

Lze službu e-faktura i zrušit? Jak to mám udělat?

Službu e-faktura si deaktivujete přes své internetové bankovníctví SERVIS 24. Následně pak Česká spořitelna informaci o deaktivaci e-faktury předá Kooperativě, která u smluv změní způsob placení na složenku. Zrušení prostřednictvím Infolinky nebo v pobočkách Kooperativy, není možné.

Jak se bude postupovat, pokud v Kooperativě pojistnou smlouvu placenou přes Servis 24 ukončím?

Do Servisu 24 Vám nebudou zasílány žádné dokumenty, týkající se této zrušené pojistné smlouvy.

S jakým předstihem budu mít vždy v internetovém bankovníctví e-fakturu pro splátku pojistného?

Ve stejných časových intervalech, v jakých Vám byla zasílána složenka nebo převodní příkaz.