

## Informácia pre spotrebiteľa pred uzavretím zmluvy na diaľku (ďalej len „Informácia“)

Nasledovnú informáciu poskytuje spoločnosť KOOOPERATIVA poisťovňa, a.s. Vienna Insurance Group na základe § 4 zákona č. 266/2005 Z.z. o ochrane spotrebiteľa pri finančných službách na diaľku a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „zákon č. 266/2005 Z.z.“) v súvislosti s uzavretím zmluvy na diaľku, ktorej predmetom je Pohrebné poistenie pre klientov spoločnosti Slovenská sporiteľňa, a.s. (ďalej len „Banka“) uzatvárané prostredníctvom prostriedku diaľkovej komunikácie – Elektronickej služby Internetbanking Banky alebo telefonicky.

### 1. Informácie o poskytovateľovi finančnej služby:

KOOOPERATIVA poisťovňa, a.s. Vienna Insurance Group so sídlom Štefanovičova 4, 816 23 Bratislava, IČO: 00 585 441, IČ DPH: SK 7020000746, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel: Sa, vložka číslo: 79/B (ďalej len „poisťovateľ“). Infolinka KOOOPERATIVA poisťovňa, a.s. Vienna Insurance Group 0800 120 000, +421 2 57 299 333; Internet: [www.koop.sk](http://www.koop.sk) (ďalej len „internetová stránka poisťovateľa“).

**Predmet činnosti:** Výkon poisťovacej činnosti v oblasti životného a neživotného poistenia podľa povolenia udeleného orgánom dohľadu nad poisťovníctvom, vykonávanie činnosti samostatného finančného agenta v sektore poistenia alebo zaistenia, prijímanie vkladov a poskytovanie úverov a spotrebiteľských úverov podľa povolenia udeleného orgánom dohľadu nad poisťovníctvom, vykonávanie zaistovacej činnosti pre poistný druh neživotného poistenia podľa povolenia udeleného orgánom dohľadu nad poisťovníctvom. Podrobnejšie informácie o rozsahu predmetu činnosti poisťovateľa, vrátane konkretizácie jednotlivých poistných odvetví neživotného poistenia a životného poistenia sú uvedené na [www.orsr.sk](http://www.orsr.sk).

**Predmet činnosti:** Výkon poisťovacej činnosti v oblasti životného a neživotného poistenia podľa povolenia udeleného orgánom dohľadu nad poisťovníctvom. Podrobnejšie informácie o rozsahu predmetu činnosti poisťovateľa, vrátane konkretizácie jednotlivých poistných odvetví neživotného poistenia a životného poistenia sú uvedené na [www.orsr.sk](http://www.orsr.sk)

2. **Výkon dohľadu nad činnosťou poisťovateľa:** Národná banka Slovenska so sídlom Imricha Karvaša 1, 813 25 Bratislava.
3. **Finančný sprostredkovateľ:** Slovenská sporiteľňa, a.s., so sídlom Tomášikova 48, 832 37 Bratislava, IČO: 00 151 653 zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, odd. Sa, vložka č. 601/B, vykonáva činnosť samostatného finančného agenta zapísaného v registri NBS v sektore poistenia alebo zaistenia s registračným číslom 45618.

4. **Informácia o finančnej službe a spôsobe poskytnutia služby:** predmetom finančnej služby je **Pohrebné poistenie** - produkt životného poistenia pre prípad poistnej udalosti smrť poisteného. Podrobnejšie informácie nájdete v príslušných poistných podmienkach a v písomnom vyhotovení poistnej zmluvy ako aj v Informačnom dokumente o poistnom produkte. Služba (poistenie) sa poskytuje formou poistného krytia poskytnutého poisťovateľom a to poskytnutím poistného plnenia v prípade, ak nastane v poistnej zmluve uvedená náhodná udalosť.

5. **Informácia o poistení:** Poistenie sa uzatvára na dobu neurčitú. Vznik poistenia je viazaný na udelenie súhlasu poistníka prostredníctvom telefonického rozhovoru so sprostredkovateľom. Poistná zmluva je uzatvárať na základe písomného návrhu poisťovateľa na uzavretie zmluvy predloženého klientovi sprostredkovateľom a jeho telefonickým odsúhlasením klientom. Poistné uvedené v návrhu poistnej zmluvy je potrebné zaplatiť najneskôr do 30 kalendárnych dní odo dňa vyjadrenie súhlasu s návrhom poistnej zmluvy prostredníctvom prostriedku diaľkovej komunikácie. Vo vzťahu k poisteniu neexistujú dane a iné poplatky, ktoré nie sú uhrádzané prostredníctvom poisťovateľa, alebo ním nie sú vyberané.

Platobné podmienky poistenia: poistné za poistenie je spotrebiteľ povinný uhrádzať trvalým príkazom alebo inkasom na účet poisťovateľa.

Poisťovateľ neúčtuje žiadne dodatočné náklady spotrebiteľa spojené s použitím prostriedkov diaľkovej komunikácie.

Poistenie je možné ukončiť spôsobmi bližšie upravenými v poistných podmienkach, podľa príslušných ustanovení Občianskeho zákonníka alebo odstúpením spotrebiteľa od poistnej zmluvy podľa zákona č. 266/2005 Z.z.

Poistenie je možné jednostranne ukončiť (v súvislosti s takýmto ukončením nevzniká poisťovateľovi právo na žiadnu zmluvnú pokutu).

Poistenie sa riadi poistnou zmluvou, príslušnými poistnými podmienkami a právnym poriadkom Slovenskej republiky. V sporoch o právach a povinnostiach vyplývajúcich zo zmluvy bude rozhodovať vecne a miestne príslušný súd v Slovenskej republike. Komunikačným jazykom vo vzájomnom styku je slovenčina. Vo vzťahu k poisteniu neexistuje systém garančných fondov alebo náhrad.

6. **Odstúpenie od zmluvy uzavretej na diaľku:** Lehota na odstúpenie od poistenia podľa zákona č. 266/2005 Z.z. je 30 kalendárnych dní a začne plynúť odo dňa vzniku poistenia. Oznámenie o odstúpení od poistnej zmluvy je potrebné

odoslať najneskôr v posledný deň uvedenej lehoty v písomnej podobe na adresu sídla poisťovateľa uvedenú v ods. 1 tejto Informácie. V prípade odstúpenia od poistenia, bude poistné vrátené po odpočítaní poistného prislúchajúceho na obdobie od vzniku poistenia do jeho zániku. Poistné podľa predchádzajúcej vety je primerané rozsahu poskytnutej finančnej služby (dobe trvania poistného vzťahu), nemá charakter sankcie a poisťovateľ je oprávnený ju započítať voči pohľadávke poistníka na vrátenie poistného. V prípade, ak spotrebiteľ neuplatní svoje právo na odstúpenie od poistenia v tomto odseku uvedenej lehote, toto právo zaniká a poistenie trvá aj po uplnutí predmetnej lehoty na odstúpenie.

- 7. Vybavovanie sťažností:** Sťažnosťou sa rozumie písomná námietka zo strany poisteného a/alebo poistníka na výkon poisťovacej činnosti poisťovateľa v súvislosti s uzatvoreným poistením. Sťažnosť musí byť podaná v písomnej forme a riadne doručená poisťovateľovi na adresu sídla poisťovateľa alebo na ktorékoľvek obchodné miesto poisťovateľa. Zo sťažnosti musí byť zrejmé, kto ju podáva, akej veci sa týka, na aké nedostatky poukazuje, čoho sa sťažovateľ domáha a sťažnosť musí byť sťažovateľom podpísaná.

Poisťovateľ písomne poskytne sťažovateľovi informácie o postupe pri vybavovaní sťažností a potvrdí doručenie sťažnosti, ak o to sťažovateľ požiada.

Sťažovateľ je povinný na požiadanie poisťovateľa doložiť bez zbytočného odkladu požadované doklady k podanej sťažnosti. Ak sťažnosť neobsahuje požadované náležitosti alebo sťažovateľ nedoloží doklady, poisťovateľ je oprávnený vyzvať a upozorniť sťažovateľa, že v prípade, ak v stanovenej lehote nedoplní prípadne neopraví požadované náležitosti a doklady, nebude možné vybavovanie sťažnosti ukončiť a sťažnosť bude odložená.

Poisťovateľ je povinný sťažnosť prešetriť a informovať sťažovateľa o spôsobe vybavenia jeho sťažnosti bez zbytočného odkladu, najneskôr do 30 dní odo dňa jej doručenia. Ak si vybavenie sťažnosti vyžaduje dlhšie obdobie, je možné lehotu podľa predchádzajúcej vety predĺžiť, najviac o 30 dní, o čom bude sťažovateľ neodkladne upovedomený. Sťažnosť sa považuje za vybavenú, ak bol sťažovateľ informovaný o výsledku prešetrenia sťažnosti.

Opakovaná sťažnosť a ďalšia opakovaná sťažnosť je sťažnosť toho istého sťažovateľa, v tej istej veci, ak v nej neuvádza nové skutočnosti.

Pri opakovanej sťažnosti poisťovateľ prekontroluje správnosť vybavenia predchádzajúcej sťažnosti. Ak bola prechádzajúca sťažnosť vybavená správne, poisťovateľ túto skutočnosť oznámi sťažovateľovi. Ak sa prekontrolovaním vybavenia predchádzajúcej sťažnosti zistí, že nebola vybavená správne, poisťovateľ opakovanú sťažnosť prešetrí a vybaví.

Ak je poistníkom alebo poisteným spotrebiteľ, má podľa zákona č. 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov právo obrátiť sa na poisťovateľa so žiadosťou o nápravu (sťažnosťou), ak nie je spokojný so spôsobom, ktorým poisťovateľ vybavil jeho reklamáciu alebo ak sa domnieva, že poisťovateľ porušil jeho práva. Spotrebiteľ má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu subjektu alternatívneho riešenia sporov, napr. Slovenská asociácia poisťovní, Poisťovací ombudsman Bajkalská 19/B, 821 01 Bratislava, ak poisťovateľ na žiadosť o nápravu odpovedal zamietavo alebo na ňu neodpovedal do 30 dní odo dňa jej odoslania.

V prípade nespokojnosti sťažovateľa s vybavením jeho sťažnosti má sťažovateľ možnosť obrátiť sa na Národnú banku Slovenska alebo na príslušný súd.

- 8. Poistné udalosti:** Poistné udalosti je možné nahlásiť na ktorejkoľvek pobočke Slovenskej sporiteľne, a.s. Informácie a formuláre na hlásenie poistnej udalosti sú dostupné aj na [www.koop.sk](http://www.koop.sk).
- 9. Údaje uvedené v tomto dokumente sú platné od 01.01.2020 a sú platné počas celej doby trvania zmluvného vzťahu.**