

VŠEOBECNÉ POISTNÉ PODMIENKY PRE ŽIVOTNÉ POISTENIE SD13

Pre životné poistenia pre prípad smrti alebo dožitia, dojednávané v poisťovni KOOOPERATIVA, a.s. Vienna Insurance Group (ďalej len „poisťovňa“), platia príslušné ustanovenia zák. č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov (ďalej len „Občiansky zákonník“), tieto Všeobecné poistné podmienky (ďalej len „VPP“) a dojednania v poistnej zmluve.

Článok 1

Základné pojmy

Poisťovňa (poisťovateľ, poisťiteľ) – KOOOPERATIVA poisťovňa, a.s. Vienna Insurance Group, so sídlom Štefanovičova 4, 816 23 Bratislava, IČO: 00 585 441, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel Sa, vložka 79/B.

Poistník – fyzická alebo právnická osoba, ktorá uzavrela poistnú zmluvu a je povinná platiť poistné.

Poistený (poistenec) – osoba, na ktorej život alebo zdravie sa poistenie vzťahuje.

Návrh poistnej zmluvy – vyplnené tlačivo poisťovne, v ktorom je podpisom poistníka vyjadrená jeho vôľa uzavrieť poistnú zmluvu za podmienok uvedených v návrhu.

Poistná zmluva – písomný dokument vyjadrujúci jednoznačný, nespochybniteľný, určitý a zhodný prejav vôle poistníka a poisťovne vstúpiť a zotrvať za dohodnutých podmienok v zmluvnom vzťahu ako jeho účastníci.

Poistka – písomné potvrdenie poisťovne o uzavretí poistnej zmluvy.

Poistné – finančný záväzok poistníka za poistenie, dohodnutý v poistnej zmluve.

Jednorazové poistné – poistné zaplatené naraz za celú dobu poistenia.

Poistná doba – čas, na ktorý je dojednaná poistná zmluva. Jeho uplynutím poistenie zanikne.

Poistná udalosť – náhodná udalosť dojednaná v poistnej zmluve, s ktorou je spojená povinnosť poisťovne poskytnúť poistné plnenie.

Poistné plnenie – suma alebo dôchodok, ktoré je poisťovňa povinná poskytnúť v prípade poistnej udalosti.

Oprávnená osoba – fyzická alebo právnická osoba, ktorá má právo, aby jej bolo vyplatené poistné plnenie podľa poistnej zmluvy.

Odkupná hodnota (odbavné) – suma, ktorá zodpovedá časti nespotrebovaného poistného uloženého ako rezerva a vyplatená v osobitne stanovených prípadoch zániku rezervotvorného životného poistenia.

Rezervotvorné poistenie – poistenie, pri ktorom si poisťovňa použitím poistno-matematických metód z časti poistného vytvára rezervy na budúce poistné plnenia z poistných zmlúv.

Technický dátum začiatku poistenia – dátum určený poistno-matematickými výpočtami v súvislosti so zmenou alebo náhradou poistenia.

Výročný deň začiatku poistenia – deň a mesiac začiatku poistenia v jednotlivých kalendárnych rokoch. Ak má poistenie určený technický dátum začiatku poistenia iný, ako je začiatok poistenia, potom sa výročný deň začiatku poistenia určuje podľa technického dátumu začiatku poistenia.

Vstupný vek – rozdiel medzi kalendárnym rokom začiatku poistenia alebo technického začiatku poistenia, a kalendárnym rokom narodenia poisteného.

Čakacia doba na poistné plnenie – v poistnej zmluve dohodnutá súvislá doba, ktorá musí uplynúť od vzniku náhodnej udalosti, aby vznikol nárok na plnenie za nasledujúce obdobie po jej uplynutí.

Ochranná lehota – časovo vymedzené obdobie, počas ktorého v prípade vzniku náhodnej udalosti, ktorá je predmetom poistenia, nevznikne nárok na poistné plnenie.

Úraz - je telesné neúmyselné poškodenie alebo smrť, spôsobené neočakávaným a náhlým pôsobením vonkajších síl alebo vlastnej telesnej sily alebo neočakávaným a neprerušným pôsobením vysokých alebo nízkych vonkajších teplôt, plynov, pár, žiarenia a jedov, s výnimkou mikrobiálnych jedov a imunotoxických látok.

Choroba alebo **ochorenie** je stav organizmu vznikajúci pôsobením vonkajších alebo vnútorných faktorov narúšajúcich jeho správne fungovanie a rovnováhu.

Dôležitý záujem spoločnosti – je taký záujem spoločnosti, ktorý predchádza vzniku škody na majetku fyzických alebo právnických osôb, ako aj na zdraví alebo živote fyzických osôb. Na ochranu dôležitého záujmu spoločnosti slúžia právne predpisy, pričom každý subjekt práva si pri svojom konaní musí počínať tak, aby v závislosti od konkrétnych okolností nebola inému subjektu práva spôsobená škoda. Ak si niekto daným spôsobom nepočína, koná protiprávne.

Článok 2

Uzavretie poisťnej zmluvy

- (1) Návrh poisťnej zmluvy musí mať písomnú formu. Poistná zmluva je uzavretá, ak je návrh poisťnej zmluvy prijatý (podpísaný) poistníkom do 1 mesiaca odo dňa, kedy mu bol predložený zástupcom poisťovne alebo ak je v tejto lehote prijatý uhradením poistného za celé poistné obdobie alebo splátky poistného za prvé poistné obdobie vo výške uvedenej v návrhu poisťnej zmluvy; uhradením poistného sa rozumie pripísanie platby poistného na účet poisťovne.
- (2) Súčasťou poisťnej zmluvy sú VPP, zmluvné dojednania a dodatky k poisťnej zmluve. Poistná zmluva obsahuje aj písomné otázky poisťovne vzťahujúce sa na dojednané poistenie o zdravotnom stave poistníka i poisteného, ako aj ďalšie otázky potrebné na uzavretie poisťnej zmluvy. Vedome nepravdivé alebo neúplné odpovede môžu mať za následok odstúpenie od poisťnej zmluvy alebo odmietnutie poistného plnenia alebo zníženie poistného plnenia, ak na základe vedome nepravdivej alebo neúplnej odpovede bolo určené nižšie poistné..
- (3) Poisťovňa odstúpi od poisťnej zmluvy, ak by pri pravdivom a úplnom zodpovedaní otázok za dojednaných podmienok poistnú zmluvu neuzavrela. Pri odstúpení od poisťnej zmluvy vráti poisťovňa poistníkovi zaplatené poistné znížené o náklady, ktoré jej uzavretím poistenia vznikli, a poistník alebo poistený, je povinný vrátiť poisťovni to, čo z poistenia plnila. Náklady podľa predchádzajúcej vety sa vypočítajú ako súčet nákladov na obstaranie poisťnej zmluvy, t.j. súčet materiálnych a administratívnych nákladov, pričom ich výška a spôsob výpočtu bude poistníkovi oznámená v písomnom odstúpení od poisťnej zmluvy.
- (4) Ak sa poisťovňa dozvie až po poisťnej udalosti, že jej príčinou je skutočnosť, ktorú pre vedome nepravdivé alebo neúplné odpovede nemohla zistiť pri dojednávaní poistenia a ktorá bola pre uzavretie zmluvy podstatná, je oprávnená poistné plnenie z poisťnej zmluvy odmietnuť. Pri odmietnutí poistného plnenia z jednorazovo zaplateného poistenia vyplatí poisťovňa odkupnú hodnotu poistenia.
- (5) V súvislosti s uzavretím poisťnej zmluvy je poistník povinný predložiť poisťovni požadované doklady a informácie, a to v lehote ustanovenej poisťovňou. V opačnom prípade poisťovňa postupuje podľa § 800 ods. 2 Občianskeho zákonníka.
- (6) Ak zomrie fyzická osoba alebo zanikne právnická osoba, ktorá dojednala poistenie inej osoby, vstupuje poistená osoba do poistenia namiesto toho, kto s poisťovňou poistnú zmluvu uzavrel.

Článok 3

Vznik, zánik a zmena poistenia

- (1) Začiatok poistenia je určený od 00.00 hod. dňa nasledujúceho po dátume zaplataenia jednorazového poistného na účet poisťovne.
- (2) Poistenie dojednané na dobu určitú končí najneskôr uplynutím stanoveného počtu rokov (mesiacov) v deň a hodinu zhodnú so začiatkom poistenia, pokiaľ je tak dojednané v poisťnej zmluve, inak o dvadsiatej štvrtej hodine dňa dojednaného ako koniec poistenia.
- (3) Poistenie zaniká:
 - a) v zmysle ustanovení § 800 až § 802a Občianskeho zákonníka,
 - b) výpoveďou v zmysle § 800 ods. 2 Občianskeho zákonníka do dvoch mesiacov po uzavretí poisťnej zmluvy. Výpovedná lehota je osemdenná; jej uplynutím poistenie zanikne,
 - c) uplynutím poisťnej doby,
 - d) úmrtím poisteného,
 - e) dohodou medzi poistníkom a poisťovňou,
 - f) nezaplatením poistného v lehote stanovenej Občianskym zákonníkom, ak poistenie nemôže pokračovať bez platenia poistného,
 - g) výplatou odkupnej hodnoty podľa čl. 6.
 - h) iným spôsobom určeným v poisťnej zmluve, VPP a právnych predpisoch.
- (4) Zmena poistenia nie je možná, ak ďalej nie je určené inak.

Článok 4 **Poistné, platenie poistného**

- (1) Poistné sa určuje podľa sadzieb stanovených poisťovňou podľa kalkulačných zásad v závislosti od vstupného veku, doby poistenia a platenia a pod.. Jeho výška je uvedená v poistnej zmluve.
- (2) Poistné sa platí jednorazovo.
- (3) Poistné za jednorazové poistné je poistník povinný uhradiť pri uzavretí poistnej zmluvy, najneskôr však v deň, ktorý je uvedený v zmluve ako začiatok poistenia.

Článok 5 **Dôsledky neplatenia poistného**

- (1) Ak je poistník v omeškaní s platením poistného, môže si poisťovňa uplatniť úrok z omeškania v zmysle právnych predpisov.
- (2) Ak nebolo jednorazové poistné zaplatené v plnej výške a v lehote stanovenej Občianskym zákonníkom, zanikne poistenie uplynutím tejto lehoty.
- (3) Poisťovňa má právo na poistné do zániku poistenia.
- (4) Poisťovňa má právo znížiť poistné plnenie o sumu dlžného poistného.
- (5) Poisťovňa má právo na finančnú náhradu za zaslanie upomienky alebo výzvy na úhradu poistného z dôvodu uplatnenia si nákladov spojených s ich zaslaním z dôvodu nedodržania platobných podmienok paušálnou náhradou nákladov vo výške uvedenej v aktuálnom cenníku zverejnenom na internetovej stránke www.koop.sk. Pre klienta je aktuálna výška tej finančnej náhrady, ktorá je zverejnená na stránke poisťovateľa v čase zaslania spoplatnenej upomienky alebo výzvy zo strany poisťovateľa.

Článok 6 **Odkupná hodnota (odhavné), čiastočná odkupná hodnota**

- (1) V poistení za jednorazovo zaplatené poistné môže poistník písomne požiadať o zánik poistenia s výplatou odkupnej hodnoty, najskôr však po uplynutí 30 dní od uzavretia poistenia.
- (2) Poistenie zanikne s účinnosťou od nasledujúceho dňa po obdržaní žiadosti poistníka. Ak poistník uvedie v žiadosti neskorší dátum, ku ktorému má poistenie s výplatou odkupnej hodnoty zaniknúť, poistenie zanikne k tomuto dátumu.
- (3) Výšku odkupnej hodnoty stanoví poisťovňa podľa platných poistno-matematických zásad výpočtom, v ktorom sú zohľadnené aj neuhradené záväzky poistníka. Odkupná hodnota sa nerovná zaplatenému poistnému, ale zníženej matematickej rezerve životného poistenia.
- (4) Odkupná hodnota je matematická rezerva životného poistenia znížená o odkupný poplatok, ktorý je zverejnený v sadzobníku poplatkov na dostupných obchodných miestach poisťovne a na internetovej stránke poisťovne www.koop.sk.
- (5) Poistník nemá právo na čiastočnú odkupnú hodnotu.
- (6) Poisťovňa má právo v priebehu poistenia stanovovať minimálnu sumu, ktorú musí odkupná hodnota dosiahnuť, aby mohla byť klientovi vyplatená.

Článok 7 **Poistná udalosť a plnenie poisťovne**

- (1) Poistnou udalosťou v životnom poistení môže byť:
 - smrť poisteného,
 - dožitie poisteného dňa dojednaného v poistnej zmluve alebo koniec poistenia,
 - iná udalosť dojednaná v poistnej zmluve.Poisťovňa plní za tie poistné udalosti, ktoré vzniknú počas trvania poistenia na území Slovenskej republiky i mimo neho, pokiaľ nie je v poistnej zmluve dohodnuté inak.
- (2) Zo životného poistenia je poisťovňa povinná pri vzniku poistnej udalosti poskytnúť jednorazové poistné plnenie. Pre určenie výšky poistného plnenia je rozhodujúce dojednanie v poistnej zmluve za predpokladu, že tomu nebránia ustanovenia VPP alebo poistnej zmluvy, ktoré obmedzujú, vylučujú alebo iným spôsobom upravujú poistné plnenie.
- (3) Výplata poistného plnenia sa uskutoční v súlade s platnými právnymi predpismi upravujúcimi daň z príjmu.

- (4) Bez ohľadu na akékoľvek iné podmienky dohodnuté podľa tejto zmluvy, poisťovňa nie je povinná poskytnúť akékoľvek poistné plnenie alebo platbu ani poskytnúť službu alebo prospech žiadnej osobe v rozsahu, v akom by takéto plnenie, platba, služba, prospech a/ alebo akýkoľvek obchod alebo činnosť tejto osoby porušila platné sankcie, obchodné, finančné embargá alebo ekonomické sankcie, zákony alebo nariadenia, ktoré sú priamo uplatniteľné na poisťovňu. Uplatniteľné sankcie sú najmä: i) miestne sankcie v zmysle platných právnych predpisov Slovenskej republiky; ii) sankcie prijaté Európskou úniou; iii) sankcie prijaté Organizáciou Spojených národov (OSN); (iv) sankcie prijaté Spojenými štátmi americkými (USA) a / alebo (v) akékoľvek ďalšie sankcie, ktoré sa vzťahujú na poisťovňu.

Článok 8

Jednorazové plnenie z poistenia pre prípad smrti alebo dožitia

- (1) Z poistenia pre prípad smrti alebo dožitia je poisťovňa povinná vyplatiť poistnú sumu, ak poistený zomrie v dobe trvania poistenia alebo ak sa dožije dňa dojednaného v poistnej zmluve.

Článok 9

Obmedzenia poistného plnenia

- (1) Poisťovňa podľa okolností prípadu primerane zníži poistné plnenie, najviac však o jednu polovicu, ak došlo k poistnej udalosti v súvislosti s konaním poisteného, pre ktoré bol právoplatne uznaný súdom za vinného trestným činom alebo konaním, ktorým inému spôsobil ťažkú ujmu na zdraví alebo smrť, alebo ktorým hrubo porušil dôležitý záujem spoločnosti a ak malo toto konanie podstatný vplyv na vznik poistnej udalosti alebo na zväčšenie rozsahu následkov poistnej udalosti.
- (2) Ak v čase vzniku poistnej udalosti bol poistený pod vplyvom alkoholu, omamných či toxických látok, poisťovňa má právo znížiť poistné plnenie, najviac však o jednu polovicu. Ak nastane smrť následkom samovraždy poisteného, poisťovňa vyplatí aktuálnu odkupnú hodnotu zo životného poistenia podľa čl. 6 ku dňu vzniku poistnej udalosti.
- (3) Pri účasti Slovenskej republiky vo vojnovom konflikte stanoví poisťovňa zásady upravujúce rozsah a podmienky poistného plnenia pri smrti poisteného, ku ktorej dôjde v priamej alebo nepriamej súvislosti s bojovými akciami alebo vojnovými udalosťami.

Článok 10

Výluky

- (1) Poisťovňa nie je povinná plniť za poistné udalosti, ktoré priamo alebo nepriamo vznikli:
- a) v priamej alebo nepriamej súvislosti s účasťou poisteného na vojnových udalostiach, vzburách, povstaní, štrajkoch, nepokojoch, bitkách (iba dobrovoľná účasť), občianskej vojne a vnútroštátnych nepokojoch alebo teroristickej akcii s výnimkou obetí popísaných udalostí a akcií,
 - b) v priamej alebo nepriamej súvislosti s účasťou poisteného na potlačovaní vzbury, povstania, nepokojov alebo teroristickej akcie, pokiaľ k tejto účasti nedôjde pri plnení pracovnej či služobnej povinnosti na území Slovenskej republiky s výnimkou obetí popísaných udalostí a akcií,
 - c) následkom úrazu poisteného pri letoch, na ktoré použité lietadlo alebo pilot nemali úradné povolenie alebo ktoré boli uskutočnené proti úradnému predpisu, bez vedomia či proti vôli držiteľa lietadla,
 - d) v súvislosti s konaním poisteného, ktorým inému spôsobil ťažkú ujmu na zdraví alebo smrť a zároveň konal protiprávne,
 - e) v súvislosti s konaním poisteného, ktorým konal protiprávne alebo závažným spôsobom porušil dôležitý záujem spoločnosti,
 - f) v súvislosti s konaním poisteného, ktorým inú osobu nabádal k trestnému činu.
- (2) V prípade smrti poisteného pri poistnej udalosti podľa ods. 1 vyplatí poisťovňa poistníkovi odkupnú hodnotu poistenia ku dňu úmrtia podľa čl. 6.
- (3) Osoba, ktorej smrťou poisteného má vzniknúť právo na poistné plnenie poisťovne, toto právo nenadobudne, ak spôsobila poistenému smrť úmyselným trestným činom, pre ktorý bola uznaná súdom za vinnú. V takom prípade nadobudne právo na poistné plnenie osoba v zmysle §817 ods. 2 a 3 Občianskeho zákonníka.
- (4) V čase, keď sa proti osobe, ktorej má vzniknúť právo na poistné plnenie, vedie vyšetrovanie alebo iné konanie pre takýto trestný čin, nie je poisťovňa povinná plniť.

Článok 11

Oprávnené osoby

- (1)** Oprávnené osoby pre výplatu poistného plnenia v zmysle ustanovení Občianskeho zákonníka sú:
 - v prípade smrti poisteného osoby určené poistníkom v poistnej zmluve menom a dátumom narodenia (rodným číslom), prípadne vzťahom k poistenému pre poistné plnenie v prípade fyzickej osoby alebo obchodným menom s uvedením čísla IČO alebo presným názvom, pod ktorým vystupuje v právnych vzťahoch v prípade právnickej osoby,
 - poistený pre všetky plnenia pri dožití.
- (2)** Ak poistník neurčil oprávnené osoby pre prípad smrti poisteného alebo ak nenadobudnú tieto osoby právo na poistné plnenie, oprávnenými osobami sú:
 - a) manžel (manželka) poisteného,
 - b) ak ho (jej) niet, deti poisteného,
 - c) ak ich niet, rodičia poisteného,
 - d) ak ich niet, osoby, ktoré žili s poisteným po dobu najmenej jedného roku pred jeho smrťou v spoločnej domácnosti a ktoré sa z tohto dôvodu starali o spoločnú domácnosť alebo boli odkázané výživou na poisteného,
 - e) ak ich niet, dedičia poisteného.
- (3)** Poistník má právo zmeniť oprávnené osoby až do vzniku poistnej udalosti. Zmena musí byť urobená písomnou formou a nadobúda účinnosť dňom doručenia do poisťovne. V prípade, že poistník nie je súčasne i poisteným, potrebuje k zmene oprávnenej osoby písomný súhlas poisteného.
- (4)** V prípade, ak je oprávnenou osobou na výplatu poistného plnenia osoba maloletá, vyplatí poisťovňa poistné plnenie k rukám zákonného zástupcu. Splnením povinnosti poisťovateľa vyplatiť poistné plnenie k rukám zákonného zástupcu prechádza zodpovednosť za škodu na zákonného zástupcu maloletého.

Článok 12

Práva a povinnosti poisťovne, poisteného, poistníka

- (1)** Poisťovňa je oprávnená v súvislosti s uzavretím poistenia a poistnými udalosťami overovať zdravotný stav poisteného, a to na základe správ vyžiadanych od zdravotníckych zariadení, v ktorých sa poistený liečil, ako aj prehliadkou lekárom, ktorého poistenému sama určí. Podpísaním návrhu poistnej zmluvy poistený súhlasí, aby poisťovňa podľa potreby zisťovala jeho zdravotný stav a oprávňuje každého lekára, ktorý ho doteraz ošetroval alebo ho bude ošetrovať, aby poskytol poisťovni informácie o jeho zdravotnom stave.
- (2)** Poisťovňa má právo vyžiadať si ďalšie doklady potrebné pre likvidáciu poistnej udalosti, archivovať ich a preverovať podklady rozhodujúce pre stanovenie rozsahu poistného plnenia.
- (3)** Po oznámení poistnej udalosti je poisťovňa povinná vykonať vyšetrovanie, nevyhnutné na zistenie rozsahu povinnosti poisťovne plniť, bez zbytočného odkladu a vyplatiť poistné plnenie, ak vznikol nárok, v lehote stanovenej Občianskym zákonníkom.
- (4)** Poistený a poistník je povinný pravdivo zodpovedať na otázky poisťovne týkajúce sa vzniku poistenia, ako aj na otázky v súvislosti so vznikom poistnej udalosti pre zistenie rozsahu poistného plnenia.
- (5)** Poistník a poistený je povinný počas trvania poistenia oznámiť poisťovni všetky zmeny týkajúce sa poistnej zmluvy.
- (6)** Poistený alebo osoba, ktorej vzniklo právo na plnenie je povinný preukázať, že došlo k poistnej udalosti.
- (7)** Poisťovňa sa zaväzuje, že všetky získané informácie použije výlučne len pre potreby poistného vzťahu.
- (8)** Povinnosťou poisteného je bez zbytočného odkladu vyhľadať po úraze a pri chorobe lekárske ošetrovanie a liečiť sa podľa pokynov lekára.
- (9)** Poistený alebo osoba, ktorej vzniklo právo na poistné plnenie je povinný poisťovni písomne oznámiť, že k poistnej udalosti došlo a na žiadosť poisťovne predložiť všetky ďalšie doklady potrebné pre stanovenie rozsahu poistného plnenia. Poistený je povinný na žiadosť poisťovne a jej náklady, podrobiť sa vyšetreniu lekárom, ktorého poistenému sama určí. Kým nie sú tieto povinnosti splnené, poisťovňa nevyplatí poistné plnenie.
- (10)** Poistený alebo osoba, ktorej vzniklo právo na poistné plnenie je povinný preukázať, že došlo k poistnej udalosti. V prípade, ak vznik poistnej udalosti je možné preukázať, poisťovňa si vyhradzuje právo nevyplatiť poistné plnenie.

Článok 13

Nepoistiteľné osoby pre riziko smrti s výplatou poistnej sumy

- (1) Ak to nie je osobitne zmluvne dojednané, poistenie nie je možné uzatvoriť pre osoby, ktoré sú v čase uzatvorenia poistenia práceneschopné alebo hospitalizované.
- (2) Nárok na poistné plnenie nevzniká, ak poistený pri vstupe do poistenia zamlčal skutočnosti, podľa ktorých je v čase vstupe do poistenia nepoistiteľnou osobou v zmysle ods. 1 tohto článku. V takom prípade poisťovňa postupuje v súlade s čl. 3 ods. 3 písm. a) a b).

Článok 14

Oznámenia, prehlásenia, žiadosti

- (1) Všetky oznámenia, prehlásenia a žiadosti obidvoch zmluvných strán je potrebné vykonávať písomne.
- (2) Ak je účinnosť prehlásenia závislá na dodržaní určitej lehoty, musí byť druhej zmluvnej strane doručená najneskôr v posledný deň tejto lehoty.
- (3) Sprostredkovateľ poistenia môže prijímať oznámenia a prehlásenia poistníka. Tieto sa považujú za doručené až dňom ich doručenia do sídla poisťovne.

Článok 15

Doručovanie písomností

- (1) Písomnosti sa poistenému, poistníkovi, poškodenému i oprávneným osobám doručujú na poslednú známu adresu bydliska (sídla).
- (2) Zmluvné strany sú povinné si oznámiť akúkoľvek zmenu adresy na doručovanie písomností.
- (3) Ak je doručovaná výzva na zaplatenie poistného podľa Občianskeho zákonníka alebo výpoveď poisťovne do dvoch mesiacov od uzatvorenia poistenia a iné písomnosti, považujú sa za doručené, ak ich adresát prijal, odmietol prijať alebo dňom, kedy sa zásielka dostala do sféry jeho dispozície, a to aj v prípade, ak sa o nej adresát nedozvedel a bola vrátená odosielateľovi.

Článok 16

Spôsob vybavovania sťažností

- (1) Sťažnosť je ústne alebo písomné podanie, ktorým sa poistený/poistník domáha ochrany svojich práv alebo právom chránených záujmov z dôvodu ich porušenia alebo ohrozenia konaním alebo nekonaním poisťovne, upozorňuje na konkrétne nedostatky v súvislosti s uzavretou poistnou zmluvou.
- (2) Sťažnosť musí byť riadne doručená poisťovni:
 - a) na adresu sídla poisťovne,
 - b) na ktorékoľvek obchodné miesto poisťovne,
 - c) emailom.
- (3) Sťažnosť môže byť podaná aj ústne na ktoromkoľvek obchodnom mieste poisťovne. Poisťovňa o prijatí ústne podanej sťažnosti spíše záznam, ktorý sťažovateľ potvrdí svojím podpisom.
- (4) Zo sťažnosti musí byť zrejmé, kto ju podáva, akej veci sa týka, na aké nedostatky poukazuje, čoho sa sťažovateľ domáha a musí byť sťažovateľom podpísaná.
- (5) Poisťovateľ potvrdí doručenie sťažnosti, ak o to sťažovateľ požiada.
- (6) 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 vybavenie sťažnosti ukončiť a sťažnosť bude odložená.
- (7) Poisťovňa je povinná 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, o čom bude sťažovateľ bezodkladne upovedomený. Sťažnosť sa považuje za vybavenú, ak bol sťažovateľ informovaný o výsledku prešetrenia sťažnosti a boli prijaté opatrenia na odstránenie vzniknutých nedostatkov a príčin ich vzniku.
- (8) Opakovaná sťažnosť a ďalšia opakovaná sťažnosť je sťažnosť toho istého sťažovateľa, v tej istej veci, ak v nej neuvádza nové skutočnosti.

- (9) Pri opakovanej sťažnosti poisťovateľ prekontroluje správnosť vybavenia predchádzajúcej sťažnosti. Ak bola predchádzajúca sťažnosť vybavená správne, poisťovateľ túto skutočnosť oznámi sťažovateľovi s odôvodnením a poučením, že ďalšie opakované sťažnosti odloží. Ak sa prekontrolovaním vybavenia predchádzajúcej sťažnosti zistí, že nebola vybavená správne, poisťovateľ opakovanú sťažnosť prešetrí a vybaví.
- (10) V prípade nespokojnosti sťažovateľa s vybavením jeho sťažnosti má sťažovateľ možnosť obrátiť sa na Národnú banku Slovenska a/alebo na príslušný súd.
- (11) Ak je poisťníkom 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 poisťovňu so žiadosťou o nápravu (sťažnosťou), ak nie je spokojný so spôsobom, ktorým poisťovňa vybavila jeho reklamáciu alebo ak sa domnieva, že poisťovňa porušila jeho práva. Spotrebiteľ má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu subjektu alternatívneho riešenia sporov napr. Slovenská asociácia poisťovní, Poisťovací ombudsman Bajkalská 19B, 821 01 Bratislava, ak poisťovňa na žiadosť o nápravu odpovedala zamietavo alebo na ňu neodpovedala do 30 dní odo dňa jej odoslania.

Článok 17

Záverečné ustanovenia

- (1) Všetky platby realizované v súvislosti s poistením či už poisťníkom, poisteným, alebo poisťovňou budú vyplatené v mene platnej na území Slovenskej republiky, ak v poistnej zmluve nebolo dohodnuté inak.
- (2) Na poistné zmluvy pre životné poistenie uzatvorené podľa VPP sa vzťahujú právne predpisy platné a účinné na území Slovenskej republiky.
- (3) Ak sa stratí alebo zničí potvrdenie o uzavretí poistnej zmluvy, vydá poisťovňa poisťníkovi na jeho žiadosť druhopis tohto potvrdenia. Náklady s tým spojené hradí žiadateľ.
- (4) Prípadnú sťažnosť poisťníka, poisteného, oprávnenej osoby je povinná prijať každá organizačná jednotka poisťovne. Písomný výsledok prešetrenia sťažnosti oznamuje poisťovňa sťažovateľovi v zákonom stanovených lehotách.
- (5) Pre poistenie platí právo Slovenskej republiky.
- (6) Spory z poistnej zmluvy pre životné poistenie, na ktorú sa vzťahujú VPP, budú prejednané vecne a miestne príslušným súdom Slovenskej republiky.
- (7) Poisťovňa spracúva osobné údaje poisťníka/poisteného v súlade s Nariadením Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 z 27. apríla 2016 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov, ktorým sa zrušuje smernica 95/46/ES (všeobecné nariadenie o ochrane údajov) a ako aj naň nadväzujúcimi právnymi predpismi, najmä zákonom č. 18/2018 Z.z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov. Poisťovňa poskytuje poisťníkovi/poistenému pri podpise zmluvy informáciu o spracúvaní jeho osobných údajov podľa všeobecného nariadenia o ochrane osobných údajov, vrátane informácií o jeho právach. Informácie o spracúvaní osobných údajov je možné nájsť aj na webovej stránke poisťovne.
- (8) Tieto Všeobecné poistné podmienky boli schválené na zasadnutí predstavenstva poisťovne a nadobúdajú platnosť a účinnosť dňom 01.10.2020 a spolu s dojednaniami v poistnej zmluve sú neoddeliteľnou súčasťou poistnej zmluvy.