

VŠEOBECNÉ POISTNÉ PODMIENKY PRE JEDNORAZOVÉ INVESTIČNÉ ŽIVOTNÉ POISTENIE Č. 1203

Pre investičné životné poistenie, ktoré dojednáva spoločnosť KOOPERATIVA poisťovňa, a.s. Vienna Insurance Group (ďalej len „poisťovňa“), platia príslušné ustanovenia zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov (ďalej len „Občiansky zákonník“), tieto Všeobecné poistné podmienky (ďalej len „VPP“), dojednania v poistnej zmluve a INFOLIST.

Článok 1

Základné pojmy

Poisťovňa (poistiteľ, poisťovateľ) – KOOPERATIVA 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 osoba alebo právnická osoba, ktorá uzavrela s poisťovňou poistnú zmluvu a zaväzuje sa tým platiť poistné.

Poistený – fyzická 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 – návrh poistnej zmluvy, akceptovaný poistníkom i poisťovňou.

Poistka – písomné potvrdenie poisťovne o uzavretí poistnej zmluvy.

Poistná doba – časové obdobie, na ktoré je dojednaná poistná zmluva.

Poistné – finančný záväzok poistníka za poistenie dohodnuté v poistnej zmluve.

Jednorazové poistné – poistné zaplatené naraz za celú dobu poistenia.

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

Poistné plnenie – suma, ktorú je poisťovateľ povinný vyplatiť v prípade poistnej udalosti.

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

Oprávnená osoba – fyzická osoba alebo právnická osoba, ktorá má právo, aby jej v prípade poistnej udalosti, ktorou je smrť poisteného v dôsledku choroby alebo úrazu, bolo vyplatené poistné plnenie podľa poistnej zmluvy.

Výročný deň začiatku poistenia – deň a mesiac začiatku poistenia v jednotlivých kalendárnych rokoch.

Poistný rok – obdobie dvanástich po sebe nasledujúcich mesiacov, začínajúce vždy vo výročný deň poistenia.

Podkladové aktívum – cenný papier špecifikovaný v Infoliste, do ktorého poisťovateľ investoval zaplatené poistné.

Ekonomický dlžník – fyzická osoba alebo právnická osoba, ktorá je konečným prijímateľom investície, a ktorej riziko nesie poistník alebo poistená osoba. Ekonomický dlžník je špecifikovaný v Infoliste.

Infolist – písomný dokument, ktorý tvorí neoddeliteľnú súčasť poistnej zmluvy, a v ktorom sú obsiahnuté informácie o podkladovom aktíve.

Fond – súhrn investičných prostriedkov tvorených portfóliom vopred určených typov investícií, využívaných výlučne na účely investičného životného poistenia, ktoré sú spravované poisťovňou alebo jej zástupcom. Fond pozostáva z podielových jednotiek.

Podielová jednotka – základná jednotka, ktorá vyjadruje pomerný podiel z hodnoty podkladového aktíva určeného v Infoliste. Podielová jednotka nemá charakter cenného papiera a nezakladá poistníkovi práva investora ani podielníka v zmysle platných právnych predpisov upravujúcich kolektívne investovanie. Veľkosť podielovej jednotky fondu sa rovná veľkosti podielovej jednotky podkladového aktíva.

Kurz – aktuálna cena podielovej jednotky. Je závislý od vývoja na kapitálových trhoch, t.j. môže rásť ale aj klesať.

Nákupná cena – cena, za ktorú poistník nakupuje podielové jednotky, minimálne vo výške nákupnej ceny ku dňu určenom ako začiatok poistenia.

Predajná cena – cena, za ktorú poistník predáva podielové jednotky.

Účet poistníka – evidencia podielových jednotiek podkladového aktíva vedená poisťovňou ku každej poistnej zmluve.

Aktuálna hodnota účtu poistníka (hodnota poistenia) – v rámci poistnej zmluvy je to hodnota podielových jednotiek evidovaných na účte poistníka. Táto hodnota je

určená ako súčin počtu podielových jednotiek na účte poistníka a kurzu podielovej jednotky.

Odkupná hodnota (odhavné) – suma vyplatená poistníkovi pri spätnom odkúpení poistnej zmluvy pred uplynutím doby platnosti poistnej zmluvy.

Rozhodný deň – deň nákupu podkladového aktíva.

Úplná platobná schopnosť – schopnosť emitenta a/alebo ekonomického dlžníka plniť svoje záväzky riadne a včas.

Článok 2

Uzavretie poistnej zmluvy

- 1) Návrh poistnej zmluvy musí mať písomnú formu. Poistná zmluva je uzavretá, ak je návrh poistnej zmluvy podpísaný obidvomi zmluvnými stranami alebo ak poisťovňa vydaním poistky akceptuje návrh poistnej zmluvy podpísaný poistníkom a zároveň aj poisteným, ak ide o osobu odlišnú od poistníka).
- 2) Poisťovňa vydá poistníkovi poistku ako písomné potvrdenie o uzavretí poistnej zmluvy. Poistka je neoddeliteľnou súčasťou poistnej zmluvy.
- 3) Súčasťou poistnej zmluvy sú písomné otázky poisťovne o zdravotnom stave poisteného vzťahujúce sa na dojednané poistenie, ako aj ďalšie otázky potrebné pre uzavretie poistnej zmluvy. Vedome nepravdivé alebo neúplné odpovede má za následok odstúpenie od poistnej zmluvy alebo odmietnutie plnenia alebo zníženie poistného plnenia.
- 4) Podľa zákona č. 122/2013 Z.z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení zákona č. 84/2014 Z.z. poistený podpísaním návrhu poistnej zmluvy dáva poisťovní súhlas, aby jeho osobné údaje, získané v súvislosti s jeho zdravotným stavom, spracovávala v rámci svojej činnosti v poisťovníctve po dobu nevyhnutnú pre zabezpečenie výkonu práv a plnenie povinností vyplývajúcich z predmetnej zmluvy. Poistený udeľuje poisťovní podpisom návrhu poistnej zmluvy súhlas, aby jeho osobné údaje poisťovňa poskytla do iných štátov, pokiaľ to bude potrebné na zabezpečenie výkonu práv a plnenie povinností z poistnej zmluvy, pri poradenskej činnosti v oblasti poisťovníctva, ako aj ostatným subjektom podnikajúcim v oblasti poisťovníctva a združeniam týchto subjektov.
- 5) Podľa zákona č. 122/2013 Z.z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení zákona č. 84/2014 Z.z. poistník, ak je iný ako poistená osoba podpísaním návrhu poistnej zmluvy dáva poisťovní súhlas, aby jeho osobné údaje, získané v súvislosti s jeho zdravotným stavom, spracovávala v rámci svojej činnosti v poisťovníctve po dobu nevyhnutnú pre zabezpečenie výkonu práv a plnenie

povinností vyplývajúcich z predmetnej zmluvy. Poistník udeľuje poisťovní podpisom návrhu poistnej zmluvy súhlas, aby jeho osobné údaje poisťovňa poskytla do iných štátov, pokiaľ to bude potrebné na zabezpečenie výkonu práv a plnenie povinností z poistnej zmluvy, pri poradenskej činnosti v oblasti poisťovníctva, ako aj ostatným subjektom podnikajúcim v oblasti poisťovníctva a združeniam týchto subjektov.

- 6) Poisťovňa odstúpi od poistnej zmluvy, ak by pri pravdivom a úplnom zodpovedaní otázok za dojednaných podmienok poistnú zmluvu neuzavrela. Pri odstúpení od poistnej zmluvy vráti poisťovňa poistníkovi zaplatené poistné znížené o náklady, ktoré jej uzavretím poistenia vznikli a poistený, je povinný vrátiť poisťovní to, čo z poistenia plnila.
- 7) Ak sa poisťovňa dozvie až po poistnej udalosti, že jej príčinou je skutočnosť, ktorú pre vedome nepravdivé alebo neúplné odpovede nemohla zistiť pri dojednávani poistenia a ktorá bola pre uzavretie poistnej zmluvy podstatná, je oprávnená plnenie z poistnej zmluvy odmietnuť. Pri odmietnutí plnenia z jednorazovo zaplateného poistenia vyplatí poisťovňa odkupnú hodnotu poistenia.
- 8) Ak dôjde v čase medzi podaním a prijatím návrhu poistenia k zvýšeniu rizika, ktoré je predmetom poistenia, je povinnosťou poistníka alebo poisteného, túto skutočnosť poisťovní ihneď oznámiť.
- 9) Ak zomrie fyzická osoba alebo zanikne právnická osoba, ktorá dojednala poistenie inej osoby, vstupuje táto osoba do poistenia namiesto toho, kto s poisťovňou poistnú zmluvu uzavrel.

Článok 3

Vznik a zánik poistenia

- 1) Začiatok poistenia je určený od 00.00 hod. dňa uvedeného v poistnej zmluve ako začiatok poistenia.
- 2) Poistenie končí nultou hodinou dňa dojednaného ako koniec poistenia a uvedeného na poistnej zmluve.
- 3) Poistenie zanikne:
 - a) v zmysle ustanovení § 800 až § 802a Občianskeho zákonníka,
 - b) uplynutím poistnej doby,
 - c) úmrtím poisteného,
 - d) výplatou odkupnej hodnoty poistenia,
 - e) dohodou medzi poistníkom a poisťovňou.

Článok 4

Poistné, platenie poistného

- 1) Poistné sa platí formou jednorazového poistného. Jednorazové poistné sa zaplatí naraz za celú poistnú

dobu dojednanú v poisťnej zmluve, a to prevedením aktuálnej hodnoty účtu po zdanení poistenia SD13.

- 2) Jednorazové poistné je splatné v deň začiatku poistenia, najneskôr o 00:00 hod. dňa označeného v návrhu poisťnej zmluvy ako začiatok poistenia.
- 3) Poistné sa považuje za zaplatené dňom pripísania platby aktuálnej hodnoty účtu poistenia SD13 na účet poisťovateľa.

Článok 5

Umiestnenie poistného

- 1) Poistné určené na investovanie poisťovňa použije na nákup podkladového aktíva, ktorého podielové jednotky sa pripíšu na účet poistníka.
- 2) Počet nakúpených podielových jednotiek sa určí podľa nákupnej ceny platnej v deň začiatku poistenia.

Článok 6

Riziko spojené s investíciou do podkladového aktíva

- 1) Hodnota podielovej jednotky a hodnota účtu môže rovnako rásť, ako aj klesať. Poisťovateľ nepreberá žiadnu záruku za hodnotu podielovej jednotky k určitému dňu precenenia.
- 2) Vývoj ceny podkladového aktíva a podielovej jednotky v minulosti nie je zárukou ich budúceho vývoja.
- 3) Investície do podkladového aktíva sú spojené s rizikom platobnej neschopnosti emitenta a/alebo ekonomického dlžníka.
- 4) Poisťovňa nepreberá žiadnu záruku za solventnosť emitenta a/alebo ekonomického dlžníka.
- 5) Potenciálne riziko čiastočnej i úplnej platobnej neschopnosti emitenta a/alebo ekonomického dlžníka a s tým spojené riziko nevyplatenia akéhokoľvek plnenia z poisťnej zmluvy, v prípade dožitia konca poistného obdobia, znášajú poistník a poistený.

Článok 7

Účet poistníka

- 1) Na účte poistníka sa vedie evidencia podielových jednotiek, ktorá slúži na stanovenie hodnoty účtu poistníka.
- 2) Hodnota účtu poistníka v rámci poisťnej zmluvy sa určí ako súčin počtu podielových jednotiek na účte poistníka a kurzu podielovej jednotky.
- 3) Hodnota účtu sa znižuje o poplatky, napr. zrážky na krytie rizika pre prípad smrti, administratívne náklady a poplatky za správu, resp. iné poplatky bližšie určené v poisťnej zmluve, zverejnené v Sadzobníku poplatkov, úrokov a limitov, ktorý je dostupný na obchodných miestach poisťovne a na internetovej stránke poisťovne www.koop.sk.

- 4) Poplatky majú za následok zníženie počtu podielových jednotiek na účte poistníka.
- 5) Hodnoty podkladového aktíva budú na mesačnej báze zverejňované na webovej stránke poisťovne www.koop.sk.
- 6) Poisťovňa je povinná 1x ročne zaslať klientovi písomnú informáciu o stave podkladového aktíva.

Článok 8

Poistná udalosť a plnenie poisťovne

- 1) Poistnou udalosťou v investičnom životnom poistení je:
 - smrť poisteného následkom choroby alebo úrazu, ku ktorej dôjde počas trvania poistenia,
 - dožitie poisteného dňa dojednaného v poisťnej zmluve.

Pre určenie poistného plnenia je rozhodujúce dojednanie v poisťnej zmluve za predpokladu, že tomu nebránia ustanovenia týchto podmienok ani poisťnej zmluvy, ktoré obmedzujú, vylučujú alebo iným spôsobom upravujú poistné plnenie.

- 2) Ak sa poistený dožije konca poistenia, poisťovňa vyplatí poistenému poistné plnenie vo výške aktuálnej hodnoty účtu ku dňu zániku poistenia v súlade s poisťnou zmluvou a v súlade s podmienkami stanovenými v Infoliste.
- 3) V prípade smrti poisteného počas trvania poistenia, vyplatí poisťovateľ oprávnenej osobe poistné plnenie vo výške aktuálnej hodnoty poistenia v deň vzniku poisťnej udalosti, minimálne však 110% zo zaplateného poistného v súlade s poisťnou zmluvou a v súlade s podmienkami stanovenými v Infoliste.
- 4) Oprávnené osoby pre výplatu poistného plnenia v zmysle ustanovení Občianskeho zákonníka sú:
 - v prípade smrti poisteného osoby určené poistníkom v poisťnej zmluve menom a dátumom narodenia (rodným číslom), prípadne vzťahom k poistenému. V prípade právnickej osoby určenej obchodným menom s uvedením čísla IČO alebo presným názvom, pod ktorým vystupuje v právnych vzťahoch.
- 5) 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.

- 6) V prípade, ak je oprávnenou osobou na výplatu poistného plnenia osoba maloletá, vyplatí poisťovňa poistné plnenie k rukám zákonného zástupcu, ktorý by s ním mal nakladať v prospech maloletého v zmysle zákona č. 36/2005 Z. z. o rodine a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov. V zmysle príslušných ustanovení Občianskeho zákonníka splnením povinnosti poisťovateľa vyplatiť poistné plnenie k rukám zákonného zástupcu prechádza zodpovednosť za škodu na zákonného zástupcu maloletého.
- 7) 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.
- 8) Ten, komu vzniklo z poistnej udalosti právo na poistné plnenie, je povinný poisťovní písomne oznámiť a preukázať, že k poistnej udalosti došlo a na požiadanie poisťovne predložiť doklady potrebné na výplatu poistného plnenia.
- 9) Poisťovňa môže pre určenie poistného plnenia požadovať nasledovné doklady:
 - poistku
 - kópiu úmrtného listu
 - lekárske alebo úradné osvedčenie o príčine smrti a doklady potrebné na posúdenie začiatku a priebehu choroby poisteného, ktorá bola príčinou jeho smrti, a podrobnejších skutočností o smrti.Poisťovňa si môže v prípade potreby vyžiadať aj ďalšie doklady rozhodujúce pre určenie poistného plnenia.
- 10) Výplata poistného plnenia sa uskutoční v súlade s právnymi predpismi upravujúcimi daň z príjmu.

Článok 9

Obmedzenie plnenia poisťovne

- 1) Ak boli na základe vedome nepravdivej alebo neúplnej odpovede alebo v dôsledku nesprávne uvedených údajov v poistnej zmluve stanovené nesprávne technické parametre poistenia, môže poisťovňa od poistnej zmluvy odstúpiť, ak pri pravdivom a úplnom zodpovedaní otázok by poistnú zmluvu neuzavrel.
- 2) Ak sa poisťovňa dozvie až po poistnej udalosti, že je príčinou je skutočnosť, ktorú pre vedome nepravdivé alebo neúplné odpovede nemohol zistiť pri dojednávani postenia a ktorá pre uzavretie poistnej zmluvy bola podstatná, je poisťovňa oprávnená poistné plnenie z poistnej zmluvy odmietnuť, odmietnutím poistného plnenia poistenie zanikne.

- 3) Ak došlo k poistnej udalosti v súvislosti s konaním poisteného, pre ktoré bol uznaný súdom za vinného trestným činom, resp. s konaním, ktorým inému spôsobil ťažkú ujmu na zdraví alebo smrť, alebo ktorým hrubo porušil dôležitý záujem spoločnosti, poisťovňa vyplatí odkupnú hodnotu poistenia podľa čl. 11.
- 4) 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.
- 5) Ak nastane smrť následkom samovraždy poisteného do piatich rokov od začiatku poistenia, poisťovňa vyplatí odkupnú hodnotu poistenia podľa čl. 11.
- 6) Pri účasti Slovenskej republiky vo vojnovom konflikte, má poisťovňa právo stanoviť 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 poistného plnenia poisťovne

- 1) Ak to nie je v poistnej zmluve osobitne dojednané, poisťovňa nie je povinná poskytnúť poistné plnenie, ak ku vzniku poistnej udalosti došlo:
 - a) v priamej alebo nepriamej súvislosti s účasťou poisteného na:
 - bojových alebo iných vojnových akciách, pokiaľ Slovenská republika nie je účastníkom vojenského konfliktu
 - vzbure, povstaní, nepokojoch alebo teroristickej akcii
 - potlačovaní vzbury, povstania, nepokojov alebo teroristickej akcie, pokiaľ k tejto účasti nedôjde pri plnení pracovnej či služobnej povinnosti na území Slovenskej republiky
 - b) 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
 - pri účasti poisteného na súťažiach a závodoch so vzdušnými, vodnými a cestnými dopravnými prostriedkami alebo pri prípravných jazdách, letoch a plavbách k nim (tréning).
- 2) V prípade smrti poisteného pri poistnej udalosti podľa ods. 1 vyplatí poisťovňa poistníkovi odkupnú hodnotu poistenia ku dňu úmrtia podľa čl. 11.
- 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 čase,

kedy 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

Zánik poistenia s výplatou odkupnej hodnoty poistenia

- 1) Počas trvania poistného vzťahu môže poistník písomnou formou požiadať o odkup.
- 2) Pri zániku poistenia s výplatou odkupnej hodnoty sa poistníkovi vyplatí odkupná hodnota poistenia ku dňu zániku poistenia, ktorej výška závisí od aktuálnej hodnoty účtu poistníka. Odkupná hodnota je hodnota účtu poistníka znížená o odkupný poplatok, ktorý je uvedený v sadzobníku poplatkov dostupnom na obchodných miestach poisťovne, a ktorý nie je zahrnutý v jednorazovom poplatku stanovenom v Infoliste.
- 3) Poisťovňa si vyhradzuje právo účtovať odkupný poplatok podľa aktuálneho sadzobníka poplatkov. Odkupný poplatok môže byť stanovený napr. podľa emisných podmienok podkladového aktíva pre danú poistnú zmluvu, podľa princípov finančnej matematiky na základe diskontného faktora v závislosti najmä od situácie na finančnom trhu a pod. Sadzobník poplatkov je k dispozícii na všetkých obchodných miestach poisťovateľa a na adrese www.koop.sk
- 4) Odkupná hodnota môže byť nižšia ako zaplatené poistné kedykoľvek počas trvania poistného vzťahu, najmä však v prvých troch rokoch trvania poistného vzťahu.
- 5) Poistenie zanikne s výplatou odkupnej hodnoty na základe písomnej žiadosti poistníka do 7 pracovných dní po doručení žiadosti do poisťovne alebo k neskoršiemu dátumu, ak je tento dátum uvedený v žiadosti.
- 6) Výplata odkupnej hodnoty sa uskutoční v súlade s právnymi predpismi upravujúcimi daň z príjmu.

Článok 12

Práva a povinnosti poisťovne, poisteného a poistníka

- 1) Poisťovňa má právo vyžiadať si ďalšie doklady potrebné pre likvidáciu poistnej udalosti, archivovať ich a preverovať podklady rozhodujúce pre stanovenie rozsahu poistného plnenia.
- 2) Po oznámení poistnej udalosti je poisťovňa povinná vykonať prešetrenie nevyhnutné na zistenie rozsahu povinnosti poisťovne plniť, bez zbytočného odkladu a vyplatiť poistné plnenie, ak vznikol nárok, v lehote stanovenej Občianskym zákonníkom.
- 3) Poistený a poistník, ak je osobou odlišnou od poisteného, 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.

- 4) Poistený a poistník, ak je osobou odlišnou od poisteného, je povinný počas trvania poistenia oznámiť poisťovni všetky zmeny týkajúce sa poistnej zmluvy (napr. zmenu adresy, sídla, mena a pod.)
- 5) 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 vyšetrovaniu lekárom, ktorého sama určí. Kým nie sú tieto povinnosti splnené, poisťovňa nevyplatí poistné plnenie.
- 6) Poistený alebo osoba, ktorej vzniklo právo na poistné plnenie, je povinný preukázať, že došlo k poistnej udalosti. V prípade, ak vznik poistnej udalosti nie je možné preukázať, poisťovňa si vyhradzuje právo nevyplatiť poistné plnenie.

Článok 13

Doručovanie písomností

- 1) Písomnosti sa poistenému, poistníkovi, poškodenému i všetkým oprávneným osobám doručujú na poslednú známu adresu bydliska (sídla).
- 2) Ak je doručovaná výzva na zaplatenie poistného podľa Občianskeho zákonníka alebo iné písomnosti, považujú sa za doručené, ak ich adresát prijal, odmietol prijať alebo dňom, ktorým ich pošta označila za nedoručené uplynutím odbernej lehoty a následne ich vrátila odosielajúcej strane.

Článok 14

Spôsob vybavovania sťažností

- 1) Sťažnosťou sa rozumie písomná námietka zo strany poisteného a/alebo poistníka na výkon poisťovacej činnosti poisťovateľa v súvislosti s poistnou zmluvou. Sťažnosť musí byť podaná v písomnej forme a riadne doručená poisťovateľovi na adresu sídla poisťovateľa alebo na ktorékoľvek obchodné miesto poisťovateľa.
- 2) 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.
- 3) Poisťovateľ potvrdí doručenie sťažnosti, ak o to sťažovateľ požiada.
- 4) 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.

- 5) 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, o čom bude sťažovateľ bezodkladne upovedomený. Sťažnosť sa považuje za vybavenú, ak bol sťažovateľ informovaný o výsledku prešetrenia sťažnosti.
- 6) Opakovaná sťažnosť a ďalšia opakovaná sťažnosť je sťažnosť toho istého sťažovateľa, v tej istej veci, ak v nej neuvádza nové skutočnosti.
- 7) 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.
- 8) V prípade nespokojnosti sťažovateľa s vybavením jeho sťažnosti má sťažovateľ možnosť obrátiť sa na Národnú banku Slovenska a/alebo na príslušný súd.

Článok 15

Záverečné ustanovenia

- 1) Všetky platby realizované v súvislosti s poistením či už poistníkom, poisteným alebo poisťovňou budú vyplatené v mene platnej na území Slovenskej republiky, ak v poistnej zmluve nebolo dohodnuté inak.
- 2) Ak sa stratí alebo zničí potvrdenie o uzavretí poistnej zmluvy, vydá poisťovňa poistníkovi na jeho žiadosť druhopis tohto potvrdenia. Náklady s tým spojené hradí žiadateľ.
- 3) Prípadnú sťažnosť poistníka, poisteného, oprávnenej osoby je povinná prijať každá organizačná jednotka poisťovne. Písomný výsledok prešetrenia sťažnosti oznamuje poisťovňa sťažovateľovi v zákonom stanovených lehotách.
- 4) Pre poistenie platí právo Slovenskej republiky.
- 5) Tieto Všeobecné poistné podmienky boli schválené na zasadnutí predstavenstva poisťovne a nadobúdajú platnosť a účinnosť dňom 01.01.2016 a spolu s Infolistom tvoria neoddeliteľnú súčasť poistnej zmluvy.
- 6) Obchodná spoločnosť KOOPERATIVA poisťovňa, a.s. Vienna Insurance Group prehlasuje, že osobné údaje všetkých dotknutých osôb v rámci uzatvorenej poistnej zmluvy spracúva v rozsahu uvedenom v zákone č. 39/2015 Z.z. o poisťovníctve a o zmene a doplnení niektorých zákonov a v súlade so znením ustanovení zákona č. 122/2013 Z.z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení zákona č. 84/2014 Z.z..