

## Článok 1 – Všeobecné ustanovenia

Pre Životné poistenie Užitocná poisťka, ktoré dojednáva Poštová poisťovňa, a. s., Dvořákovo nábrežie 4, 811 02 Bratislava, zapísaná v OR OS Bratislava I, oddiel: Sa, vložka č. 953/B, IČO: 31 405 410 [ďalej len „poisťovňa“], platia príslušné ustanovenia poisťnej zmluvy, týchto všeobecných poisťných podmienok pre Životné poistenie Užitocná poisťka [ďalej len „VPP ZPUP“] a zákona č. 40/1964 Zb. Občianskeho zákonníka v platnom znení [ďalej len „Občiansky zákonník“].

## Článok 2 – Výklad základných pojmov

1. **Životné poistenie Užitocná poisťka** – životné poistenie uzatvorené na dobu neurčitú s vyplatením dojednanej poisťnej sumy v prípade smrti poisteného.
2. **Doba platenia poisťného** – časové obdobie dohodnuté v poisťnej zmluve, za ktoré je poisťník povinný platiť poisťné, a to za každé poisťné obdobie.
3. **Klient** – poisťník, poistený alebo oprávnená osoba.
4. **Odbyté** – suma určená príslušným právnym predpisom alebo stanovená podľa poisťno-technických zásad poisťovne, ktorá je pri predčasnom zániku poistenia vyplatená poisťníkovi v zmysle týchto VPP ZPUP.
5. **Oprávnená osoba** – osoba, ktorej podľa poisťnej zmluvy alebo Občianskeho zákonníka vzniká právo na poisťné plnenie v prípade smrti poisteného. Oprávnenou osobou je osoba určená poisťníkom priezviskom, menom a dátumom narodenia a ak k takémuto určeniu nedošlo, je to osoba podľa Občianskeho zákonníka.
6. **Poistený** – fyzická osoba, na ktorej život alebo zdravie sa poistenie vzťahuje.
7. **Poisťná suma** – suma dohodnutá v poisťnej zmluve na účely stanovenia výšky poisťného plnenia.
8. **Poisťná udalosť** – náhodná udalosť bližšie špecifikovaná v poisťnej zmluve alebo v týchto VPP ZPUP, ku ktorej došlo počas trvania poistenia a s ktorou je spojený vznik povinnosti poisťovne poskytnúť poisťné plnenie.
9. **Poisťná zmluva** – dvojstranný právny úkon, na základe ktorého vzniká poistenie.
10. **Poisťné** – odplata za poskytovanú poisťnú ochranu, ktorú je povinný platiť poisťník ako protihodnotu za krytie poisťného rizika.
11. **Poisťné obdobie** – časť poisťnej doby dohodnutá v poisťnej zmluve, za ktorú je potrebné v stanovených termínoch platiť poisťné.
12. **Poisťné plnenie** – plnenie, ktoré je poisťovňa povinná poskytnúť v prípade poisťnej udalosti. Poisťovňa toto plnenie poskytne v súlade s obsahom poisťnej zmluvy.
13. **Poisťník** – fyzická osoba, ktorá uzatvorila s poisťovňou poisťnú zmluvu a je povinná platiť poisťné.
14. **Poisťný rok** – časové obdobie jedného roka, ktoré začína plynúť dňom začiatku poistenia [resp. v ďalších rokoch vždy výročným dňom] a končí sa v deň bezprostredne predchádzajúci najbližšiemu nasledujúceho výročnému dňu.
15. **Prostriedky diaľkovej komunikácie** - prostriedok, ktorý bez súčasného fyzického kontaktu medzi Poisťníkom/Poisteným a Poisťovňou možno použiť za účelom vzniku, zmeny alebo ukončenia poistenia, najmä elektronická pošta, telefón, fax, adresný list, ponukový katalóg.
16. **Rezerva na životné poistenie** – technická rezerva na životné poistenie vytváraná poisťovňou podľa zákona č. 39/2015 Z. z.

o poisťovníctve a o zmene a doplnení niektorých zákonov [ďalej len „zákon o poisťovníctve“] v platnom znení.

17. **Úraz** – udalosť nezávislá od vôle Poisteného, ktorá neočakávaným, krátkym, náhlym a neprerušeným pôsobením vonkajších síl na Poisteného [s výnimkou mikrobiálnych jedov a imunotoxických látok] spôsobí objektívne zistiteľné alebo viditeľné ujmy na zdraví, alebo smrť, pričom za Úraz sa považuje aj vdýchnutie plynov alebo pár a požitie jedovatých alebo leptavých látok.  
Za úraz sa nepovažuje cievná mozgová príhoda, infarkt myokardu, prasknutie výdutí, epileptický alebo podobný záchvat, poškodenie spôsobené degeneratívnymi zmenami tkanív alebo dlhodobým preťažovaním organizmu, zhoršenie choroby následkom úrazu alebo udalosti, ktorá nastala následkom choroby alebo bola vyvolaná chorobou.
18. **Výročný deň** – deň, ktorý sa číselným označením zhoduje s označením dňa a mesiaca začiatku poistenia; ak takýto deň v príslušnom kalendárnom roku nie je, výročným dňom je najbližší predchádzajúci kalendárny deň.

## Článok 3 – Uzavretie poisťnej zmluvy a začiatok poistenia

1. Poisťná zmluva je uzavretá dňom:
  - a) jej podpísania poisťníkom a zástupcom poisťovne, ak sa poisťná zmluva vyhotovuje v listinnej podobe, alebo
  - b) prijatia návrhu poisťnej zmluvy poisťníkom, ak sa poisťná zmluva uzatvára prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie alebo sa návrh poisťnej zmluvy doručuje prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie. Za prijatie návrhu poisťnej zmluvy sa považuje včasné zaplatenie poisťného uvedeného v návrhu poisťnej zmluvy.
2. Poisťovňa po uzavretí poisťnej zmluvy vydá poisťníkovi poisťku ako písomné potvrdenie o uzavretí poisťnej zmluvy.
3. Poisťná zmluva, ako aj všetky právne úkony týkajúce sa poisťnej zmluvy musia mať písomnú formu, ak nie je v týchto VPP ZPUP alebo v poisťnej zmluve uvedené inak.
4. Poistenie začína o 00.00 hod. dňa uvedeného v poisťnej zmluve ako začiatok poistenia.

## Článok 4 – Poisťné

1. Poisťník je povinný platiť poisťné za poisťné obdobia počas doby platenia poisťného dohodnutého v poisťnej zmluve. Uplynutím doby platenia poisťného povinnosť poisťníka platiť poisťné za nasledujúce poisťné obdobia zaniká.
2. Ak nebolo dohodnuté inak, poisťné je splatné v prvý deň poisťného obdobia.
3. Poisťné sa považuje za zaplatené v deň jeho pripísania na poisťovňou určený účet, v správnej výške a pod správnym variabilným symbolom.
4. Poisťovňa nenesie zodpovednosť za dôsledky nepriradenia poisťného k poisťnej zmluve v dôsledku chybného uvedeného čísla účtu poisťovne, variabilného symbolu alebo úhrady poisťného v nesprávnej výške.
5. V prípade oneskorenia sa s platením poisťného je poisťovňa oprávnená žiadať úrok z omeškania podľa príslušných právnych predpisov.
6. Výška poisťného je určená podľa sadzieb poistenia stanovených poisťovňou podľa kalkulačných zásad.
7. Poisťovňa je oprávnená odpočítať si od ňou vyplácaného poisťného plnenia, resp. odbytného prípadné dlžné poisťné ku dňu výplaty poisťného plnenia alebo odbytného.

8. Poistovňa je oprávnená prípadné preplatky poistného použiť ako úhradu poistného na ďalšie poistné obdobia.
9. Poistovňa má právo na poistné za dobu do zániku poistenia. Ak zanikne poistenie pred uplynutím doby, za ktorú bolo zaplatené poistné, poistovňa je povinná zostávajúcu časť poistného vrátiť. Ak nastala poistná udalosť a dôvod ďalšieho poistenia tým odpadol, poistovní patrí poistné do konca poistného obdobia, v ktorom poistná udalosť nastala.

#### Článok 5 – Skúmanie zdravotného stavu

1. Za účelom preskúmania zdravotného stavu a zdravotnej anamnézy poisteného je poistovňa na základe plnomocenstva udeleného poisteným pri dojednávaní poistenia oprávnená v rámci šetrenia nahlásenej udalosti vyžiadať si v mene poisteného od zdravotníckych zariadení, v ktorých sa poistený liečil, od jeho ošetrojúcich lekárov, príp. od Sociálnej poisťovne lekárske správy, posudkové správy, resp. inú zdravotnú dokumentáciu poisteného, ako aj požiadať ošetrojúcich lekárov poisteného o vyplnenie dotazníkov, resp. iných dokumentov pripravených poistovňou týkajúcich sa zdravotného stavu a zdravotnej anamnézy poisteného. V prípade potreby je poistený, resp. iná oprávnená osoba v prípade smrti poisteného povinná na žiadosť poistovne vystaviť poistovní osobitné plnomocenstvo v rozsahu podľa tohto článku. Ak poistený zruší plnomocenstvo na preskúmanie svojho zdravotného stavu alebo ak neudelí osobitné plnomocenstvo na žiadosť poistovne, a táto skutočnosť má vplyv na skúmanie potrebné na zistenie rozsahu povinnosti poistovne plniť, poistovňa si vyhradzuje právo neplniť, kým nebude udelené plnomocenstvo, ktoré poistovní umožní preskúmanie zdravotného stavu a zdravotnej anamnézy poisteného.

#### Článok 6 – Zánik poistenia

1. Poistenie zaniká najmä:
  - a) smrťou poisteného,
  - b) dohodou,
  - c) ak nie je poistné za prvé poistné obdobie v celej výške zaplatené do troch mesiacov odo dňa jeho splatnosti,
  - d) ak nie je poistné za ďalšie poistné obdobie v celej výške zaplatené do jedného mesiaca odo dňa doručenia výzvy poistovne na jeho zaplatenie, ak nebolo zaplatené pred doručením výzvy; pokiaľ nebola výzva poistovne doručená poistníkovi do jedného mesiaca odo dňa splatnosti poistného, poistenie zanikne, ak poistné nie je zaplatené v celej výške do troch mesiacov odo dňa jeho splatnosti,
  - e) výpoveďou ktorejkoľvek zo zmluvných strán doručenou druhej zmluvnej strane do dvoch mesiacov po uzavretí poistnej zmluvy. Výpovedná lehota je osemenná a začína plynúť odo dňa nasledujúceho po doručení písomnej výpovede druhej zmluvnej strane, jej uplynutím poistenie zaniká,
  - f) výpoveďou poistníka ku koncu poistného obdobia, pričom výpoveď musí byť doručená poistovní aspoň šesť týždňov pred uplynutím poistného obdobia,
  - g) výpoveďou poistníka v dôsledku vykonania jednostrannej zmeny poistnej zmluvy zo strany poistovne v súlade s článkom 11 bod 5. týchto VPP ZPUP,
  - h) písomným odstúpením od poistnej zmluvy zo strany poistníka doručeným poistovní najneskôr do tridsať dní odo dňa uzavretia poistnej zmluvy; za písomné odstúpenie sa pritom považuje akýkoľvek písomný prejav vôle poistníka urobený v uvedenej lehote a smerujúci k zrušeniu poistnej zmluvy,
  - i) odstúpením poistníka od poistnej zmluvy uzatvorenej prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie podľa § 5 zákona č. 266/2005 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri

finančných službách na diaľku a o zmene a doplnení niektorých zákonov,

- j) z iných dôvodov stanovených v týchto VPP ZPUP alebo v Občianskom zákonníku.
2. V prípade zániku poistenia podľa bodu 1. písm. b), d) až g) tohto článku poistovňa vyplatí poistníkovi odbytné v súlade s článkom 9 týchto VPP ZPUP. V prípade zániku poistenia podľa bodu 1. písm. a) tohto článku bez nároku na poistné plnenie v dôsledku výluky z poistenia poistovňa vyplatí dedičom poistníka rezervu na životné poistenie v súlade s článkom 8 bod 5. týchto VPP ZPUP. V ostatných prípadoch zániku poistenia podľa bodu 1. tohto článku poistenie zaniká bez náhrady.
3. Ak zanikne poistenie odstúpením od poistnej zmluvy podľa bodu 1. písm. h) a i) tohto článku, poistná zmluva sa zrušuje od začiatku, pričom v prípade zániku poistnej zmluvy podľa bodu 1. písm. i) tohto článku má poistovňa právo na úhradu nákladov súvisiacich s uzatvorením a správou poistnej zmluvy. Účastníci poistenia sú povinní vrátiť si to, čo si už plnili, pričom si plnenia môžu vzájomne započítavať.

#### Článok 7 – Rozsah poistenia, poistná udalosť a poistné plnenie

1. V rámci Životného poistenia Užitočná poistka sa dojednáva životné poistenie pre prípad smrti. Poistnou udalosťou podľa týchto VPP ZPUP je smrť poisteného, ktorá nastala počas trvania poistenia. Ak poistený počas trvania poistenia zomrie v dôsledku úrazu, poistovňa je povinná vyplatiť poistné plnenie len vtedy, ak tento úraz nastal počas doby trvania poistenia.
2. Poistovňa poskytuje v prípade poistnej udalosti jednorazové poistné plnenie:
  - a) vo výške dojednanej poistnej sumy, ak poistený zomrie do konca druhého poistného roka z dôvodu úrazu,
  - b) alebo vo výške splatného poistného za všetky poistné obdobia trvania poistenia, ak poistený zomrie do konca druhého poistného roka z inej príčiny ako v písm. a) tohto bodu,
  - c) vo výške dojednanej poistnej sumy, ak poistený zomrie v treťom a v ďalších rokoch poistenia.
3. Poistník má právo až do vzniku poistnej udalosti zmeniť určenie oprávnenej osoby. Ak oprávnená osoba nenadobudne právo na plnenie, nadobúdajú toto právo osoby určené v zmysle príslušných ustanovení Občianskeho zákonníka.
4. Osoba uplatňujúca si právo na poistné plnenie je povinná poistovní písomne na príslušnom tlačive bez zbytočného odkladu oznámiť, že došlo k smrti poisteného a predložiť poistovní na jej požiadanie aj ďalšie potrebné doklady, potrebné na zistenie povinnosti poistovne plniť a na výšku poistného plnenia. Poistovňa vždy požaduje úmrtný list alebo oznámenie o úmrtí, list o prehliadke mŕtveho a úradnú správu o príčine smrti. Ak je poistený nezvestný, poistovňa požaduje predloženie úradného dokladu o vyhlásení poisteného za mŕtveho.
5. Poistovňa si vyhradzuje právo prešetriť nahlásenú udalosť. Poistné plnenie je splatné do 15 dní odo dňa, kedy poistovňa skončila prešetrenie potrebné na zistenie rozsahu jej povinnosti plniť.
6. V prípade vzniku nejasností je ten, komu by malo vzniknúť právo na plnenie, povinný dokázať, že došlo k poistnej udalosti a že je osobou oprávnenou na poistné plnenie.
7. Poistovňa je oprávnená vykonať identifikáciu a overenie identifikácie osoby, ktorej má vyplatiť poistné alebo iné plnenie z poistenia a poistník alebo oprávnená osoba je povinná poskytnúť poistovní súčinnosť pri jej identifikácii a overení totožnosti. Do vykonania identifikácie a overenia identifikácie je poistovňa oprávnená zdržať výplatu poistného alebo iného plnenia.

## Článok 8 – Obmedzenia poistného plnenia a výluky z poistenia

### 1. Poistenie sa nevzťahuje na:

- a) smrť poisteného, ktorá nastala následkom samovraždy poisteného, okrem prípadov, ak v okamihu úmrtia poisteného uplynuli viac ako tri roky od začiatku poistenia; za samovraždu sa považuje aj skutok poisteného spáchaný v duševnej poruche alebo v stave nepríčetnosti,
- b) smrť poisteného, ktorá nastala následkom alkoholovej choroby pečene [alkoholová hepatopatia],
- c) smrť poisteného, ktorá nastala následkom syndrómu závislosti na alkohole,
- d) smrť poisteného, ktorá nastala v dôsledku užívania omamných, návykových alebo psychotropných látok iných ako alkohol,
- e) smrť poisteného, ktorá nastala v dôsledku užívania liekov v dávkach nezodpovedajúcich lekárskeму predpisu vydaného pre poisteného.
- f) smrť, ktorú si spôsobil poistený sám úmyselným konaním inak ako podľa písm. a) tohto bodu, vrátane vedomého nerešpektovania rád a odporúčaní lekára,
- g) smrť, ktorá u poisteného nastala pri vedení motorového vozidla, plavidla alebo lietadla, na vedenie ktorých nemal oprávnenie alebo ktorá nastala pri letoch, pri ktorých, s vedomím poisteného, použité lietadlo alebo pilot nemali úradné povolenie, alebo boli uskutočnené bez vedomia či proti vôli držiteľa lietadla; ďalej za smrť poisteného, ku ktorej došlo pri účasti poisteného ako pretekára na súťažiach či pretekoch motorových vozidiel, plavidiel alebo lietadiel a prípravných jazdách, plavbách alebo letoch k nim [tréning],
- h) smrť v dôsledku úrazu, ktorý poistený utrpel pri občianskej vojne alebo vojnových udalostiach, aktívnej účasti na nepokojoch, trestných činoch a priestupkoch, teroristických akciách, sabotážach, pri manipulácii so zbraňami, výbušninami, horľavinami a toxickými látkami,
- i) smrť v dôsledku úrazu, ktorý poistený utrpel pri profesionálnom alebo amatérskom vykonávaní týchto športov alebo činností: bungee jumping, snowboarding alebo lyžovanie mimo vyznačených tratí alebo mimo stanoveného času prevádzky na vyznačených tratiach, snowrafting, rafting, canyoning, skialpinizmus, speleológia, horolezectvo, potápanie, diaľkové plavby vykonávané jednotlivcom, morský rybolov, športy s použitím dvojstopových aj jednostopových vozidiel, rely, pokusy o rekordy a ďalšie extrémne a adrenalínové športy,
- j) smrť, ktorú poistený utrpel pri vykonávaní akéhokoľvek profesionálneho alebo amatérskeho používania bezmotorových alebo aj motorových lietajúcich strojov či prostriedkov, ako napríklad parašutizmus, závesné lietanie, akrobatické lietanie, paragliding. Výluka sa nevzťahuje na cesty poisteného ako pasažiera v lietadle nad 2 t, schváleného na verejnú prepravu osôb a vybaveného platným oprávnením na let,
- k) smrť v dôsledku úrazu, ktorý poistený utrpel pri výkone niektorého z nižšie uvedených povolání, resp. činností: artista, lešenár, kaskadér, krotiteľ zvierat, námorník, pilot ozbrojených zložiek [s výnimkou prípadu podľa bodu 2. tohto článku], pilot skúšobný, potápač, pracovník s jedovatými, výbušnými alebo žiariacimi látkami, pracovník s vysokým rizikom akútnych otráv, pracovník s vysokým rizikom popálenín z dôvodu vysokej teploty pracovného prostredia, pracovník vo výškach, ktorý si nespĺnil povinnosť byť upevnený závesom [pokiaľ má predpísané upevnenie závesom], pracovník pod vodou s potápačským dýchacím prístrojom, pyrotechnik, továrenský a skúšobný jazdec motorových vozidiel alebo plavidiel, továrenský pilot,

speleológ, výskumník a bádateľ v neprebádaných krajinách, profesionálny tréner, učiteľ bojových športov, vojak v útvaroch v zahraničí,

- l) smrť poisteného, ktorá nastala následkom pohlavnej nákazy, ochorenia AIDS alebo v dôsledku nakazenia vírusom HIV s výnimkou prípadov prenosu infekcie vírusu HIV v dôsledku podania kontaminovanej krvnej transfúzie na území Slovenskej republiky počas trvania poistenia,
  - m) smrť poisteného, ktorá nastala následkom zdravotných prehliadok, vyšetrení, lekárskech alebo kozmetických zákrokov, ktoré si poistený sám dobrovoľne vyžiada a tieto neboli vykonané na základe písomného odporúčania lekára.
2. Poisťovňa je oprávnená neposkytnúť poistné plnenie za poistnú udalosť, ktorá nastala v priamej súvislosti s protiprávnym konaním poisteného alebo vojnovým konfliktom, bojovými alebo vojnovými akciami, jadrovou energiou, radiáciou, mierovými misiami, terorizmom, vzburami, povstaniami a nepokojmi, s výnimkou prípadov účasti poisteného na vzburách, povstaniach a nepokojoch na území Slovenskej republiky, ku ktorým došlo pri plnení pracovných alebo služobných povinností.
  3. Poisťovňa je oprávnená poistné plnenie znížiť, maximálne však o 50 % za poistnú udalosť, ktorá nastala v priamej súvislosti s:
    - a) konaním, ktorým poistený spôsobil inému ťažkú ujmu na zdraví alebo smrť,
    - b) konaním poisteného pod vplyvom alkoholu alebo iných návykových, omamných, toxických, psychotropných alebo ostatných látok spôsobilých nepriaznivo ovplyvniť psychiku človeka, jeho ovládacie, rozpoznávacíe schopnosti alebo sociálne správanie.
  4. Osoba, ktorej má smrťou poisteného vzniknúť právo na poistné plnenie, toto právo nenadobudne, ak poistenému spôsobila poistnú udalosť úmyselne sama alebo z jej podnetu iná osoba; ak je táto osoba vyšetovaná, obvinená alebo obžalovaná zo spáchania takého skutku, poisťovňa je oprávnená až do vydania právoplatného rozhodnutia, ktorým je konanie ukončené, výplatu poistného plnenia odložiť.
  5. Ak poisťovňa za smrť poisteného neposkytne poistné plnenie v súlade s ustanoveniami bodov 1. a 2. tohto článku, je povinná vyplatiť dedičom poistníka do 15 dní od ukončenia šetrenia nahlásenej udalosti rezervu na životné poistenie vytvorenú ku dňu zániku poistenia za podmienky, že rezerva na životné poistenie dosahuje kladnú hodnotu.

## Článok 9 – Odbyté

1. Poistníkovi vzniká pri predčasnom zániku poistenia nárok na odbytné za predpokladu, že uhradí poistné aspoň za prvé poistné obdobie. Za zaplatené poistné sa na účely tohto článku považuje poistné, ktoré bolo uhradené v súlade s článkom 4 bod 3. týchto VPP ZPUP do zániku poistenia.
2. Ak poistenie zanikne počas prvých troch rokov jeho trvania, poistníkovi vzniká nárok na odbytné [O] vypočítané ako súčet:
  - a) 50 % zaplateného poistného v prvom roku trvania poistenia po odpočítaní poistného na krytie rizika,
  - b) 60 % zaplateného poistného v druhom roku trvania poistenia po odpočítaní poistného na krytie rizika,
  - c) 70 % zaplateného poistného v treťom roku trvania poistenia po odpočítaní poistného na krytie rizika.
3. Ak poistenie zanikne vo štvrtom a v ďalších rokoch jeho trvania, poistníkovi vzniká nárok na odbytné [O] vypočítané na základe poistno-technických zásad. Výška odbytného [O] sa určí ako  $O = 0,95R$  a od výročného dňa v roku, v ktorom poistený dovŕši 100 rokov, sa výška odbytného [O] určí ako  $O = PS$ , pričom R je rezerva na životné poistenie ku dňu zániku poistenia a PS je dojednaná poistná suma pre prípad smrti.

4. Poisťovňa vyplatí poistníkovi odbytné do 15 dní odo dňa zániku poistenia.
5. Pri poistení podľa týchto VPP ZPUP nevzniká právo na podiel na zisku z umiestnenia technických rezerv.

#### Článok 10 – Doručovanie písomností

1. Písomnosti sa poisťovni a klientovi doručujú na poslednú známu adresu bydliska [sídla], príp. na uvedenú korešpondenčnú adresu, vždy však iba na adresu v Slovenskej republike, ak nie je dohodnuté inak.
2. Ak je to zo strany Poisťovne technicky možné, poistník si môže zvoliť možnosť doručenia návrhu poistnej zmluvy a ďalších predzmluvných informácií prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie. V takom prípade sa mu už takto doručené informácie neposkytujú v listinnej podobe.
3. V prípade, že klient s poisťovňou uzavrie osobitnú dohodu o elektronickej komunikácii alebo klient vyjadří súhlas s elektronicou komunikáciou, sú klient a poisťovňa oprávnení na doručovanie využívať aj prostriedky diaľkovej komunikácie Informácie, pri ktorých nie je dohodnutá alebo právnym predpisom stanovená povinnosť ich doručenia, môže poisťovňa poskytnúť klientom aj prostredníctvom svojho webového sídla, prípadne webového sídla sprostredkovateľa poistenia spolupracujúceho s poisťovňou.
4. V prípade písomnosti zasielanej v listinnej podobe ako obyčajná listová zásielka sa za deň jej doručenia považuje deň, kedy došla adresátovi v zmysle príslušných ustanovení Občianskeho zákonníka.
5. V prípade písomnosti zasielanej v listinnej podobe ako doporučená zásielka sa za deň jej doručenia považuje deň, kedy si adresát doručovanú písomnosť prevzal, prevzatie odmietol, písomnosť sa vrátila odosielateľovi ako nedoručená z dôvodu, že adresát nie je známy, resp. posledný deň odbernej lehoty, ak si adresát písomnosť neprevzal ani v odbernej lehote po jej uložení poskytovateľom poštových služieb. Písomnosť sa považuje za doručenie na základe tej skutočnosti podľa tohto bodu, ktorá nastala skôr.
6. V prípade doručovania písomností prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie sa za deň doručenia považuje deň nasledujúci po dni, kedy boli odoslané na kontaktnú e-mailovú adresu druhej zmluvnej strany.
7. Klient je povinný oznámiť poisťovni akúkoľvek zmenu jeho kontaktných údajov ako aj iných údajov, pričom v prípade porušenia tejto povinnosti poisťovňa nenesie zodpovednosť za nedoručenie písomností a informácií alebo spracovávanie neaktuálnych alebo nesprávnych údajov.

#### Článok 11 – Záverečné ustanovenia

1. Tieto VPP ZPUP sú neoddeliteľnou súčasťou poistnej zmluvy.
2. Práva a povinnosti z poistenia, ako aj prípadný spor týkajúci sa interpretácie týchto VPP ZPUP a poistnej zmluvy podliehajú všeobecne záväzným právnym predpisom Slovenskej republiky.
3. Od ustanovení týchto VPP ZPUP je možné sa odchýliť v poistnej zmluve, resp. jednostrannou zmenou vykonanou zo strany poisťovne v súlade s bodom 4. tohto článku.
4. Poisťovňa je oprávnená jednostranne meniť podmienky poistnej zmluvy [vrátane VPP ZPUP], dopĺňať ich alebo nahradiť čiastočne alebo celkom novým znením alebo zmeniť výšku poistného z dôvodu zmeny legislatívy, zmeny daňového a/alebo odvodového zaťaženia, rozhodovacej praxe súdov alebo vydania záväzných pravidiel zo strany dohľadu. Poisťovňa je oprávnená postupovať podľa tohto ustanovenia v prípade, ak uvedené zmeny majú významný negatívny dopad na podnikateľskú činnosť poisťovne v takom rozsahu, že by poskytovanie poistenia za pôvodne dohodnutých podmienok bolo možné vyhodnotiť ako

neobozretné alebo ako v rozpore s povinnosťou vykonávať poistenie spôsobom, ktorý neohrozuje bezpečnosť alebo ekonomickú situáciu poisťovne, alebo ak uvedené zmeny majú priamy vplyv na podmienky poistnej zmluvy alebo výšku poistného. Poisťovňa sa zaväzuje adresne informovať poistníka o zmene podľa tohto bodu najmenej 10 týždňov pred nadobudnutím účinnosti takejto zmeny.

5. Poisťovňa má právo okrem dôvodov uvedených v bode 4 tohto článku z vážneho objektívneho dôvodu jednostranne zmeniť výšku poistného a poplatkov súvisiacich s poistením v súlade s ust. § 53 ods. 15 písm. a) Občianskeho zákonníka. Poisťovňa sa zaväzuje poistníka písomne informovať o zmene, poskytnúť mu určité a zrozumiteľné objasnenie dôvodu zmeny a poučiť ho o jeho práve poistnú zmluvu vypovedať. Poisťovňa informuje poistníka vopred pred nadobudnutím účinnosti zmeny alebo bezodkladne po jej nadobudnutí. Poistník má právo poistnú zmluvu v dôsledku oznámenej zmeny bezplatne a s okamžitou účinnosťou písomne vypovedať v lehote 1 mesiaca od informovania o zmene; v prípade ak Poistník nedoručí Poisťovni výpoveď v uvedenej lehote, jeho právo vypovedať poistnú zmluvu z dôvodu jednostrannej zmeny jej podmienok zanikne.
6. Ak sa zmení alebo nahradí ustanovenie právneho predpisu, na ktoré tieto VPP ZPUP odkazujú, nie je tým platnosť príslušného ustanovenia VPP ZPUP dotknutá a má sa za to, že vo VPP ZPUP ide o odkaz na nové ustanovenie právneho predpisu, ktorým bolo zmenené alebo nahradené pôvodné ustanovenie právneho predpisu a/alebo, ktoré je pôvodnému ustanoveniu právneho predpisu významovo najbližšie. Ak sa niektoré ustanovenie týchto VPP ZPUP stane neplatným, ostatné ustanovenia týchto VPP ZPUP, ktoré nie sú touto neplatnosťou dotknuté, zostávajú naďalej v platnosti.
7. Akékoľvek doklady a dokumenty týkajúce sa poistenia musí poistník, poistený a/alebo osoba oprávnená na poistné plnenie predkladať písomne a v slovenskom jazyku. Ak boli vystavené v cudzom jazyku, musí k nim byť priložený overený preklad do slovenského jazyka. Na základe žiadosti poisťovne sú poistník, poistený a/alebo osoba oprávnená na poistné plnenie povinní predložiť písomné doklady s osvedčením pravosti jeho podpisu na dokladoch súvisiacich s poistením u notára.
8. Tieto VPP ZPUP nadobúdajú účinnosť dňa 01.10.2020.

## Spracovanie osobných údajov

### Prevádzkovatelia informačných systémov

Osobné údaje klientov sú spracúvané v informačných systémoch, ktorých prevádzkovateľom je Poštová poisťovňa, a. s., so sídlom Dvořákovo nábrežie 4, 811 02 Bratislava, IČO: 31 405 410, zapísaná v OR okresného súdu Bratislava I, oddiel: Sa, vložka č.: 953/B [ďalej len „Poisťovňa“], resp. ktorých spoločnými prevádzkovateľmi sú členovia skupiny Poštovej banky, a.s. [ďalej len „Členovia skupiny“]. Členovia skupiny sú uvedení na webovej stránke [www.postovabanka.sk/nase-spolocnosti](http://www.postovabanka.sk/nase-spolocnosti).

### Zodpovedná osoba

Osobou poverenou dohľadom nad ochranou osobných údajov v poisťovni je Data protection Officer [ďalej v texte „DPO“]. Klient môže uplatniť svoje práva v oblasti ochrany osobných údajov, podať podnety a/alebo otázky týkajúce sa spracúvania osobných údajov alebo iné súvisiace otázky u DPO e-mailom zaslaným na adresu: [dpo@postpo.sk](mailto:dpo@postpo.sk), písomne listom zaslaným na adresu sídla poisťovne alebo osobne v sídle poisťovne. V prípade uplatnenia práv v oblasti ochrany osobných údajov v elektronickej forme je klient povinný zaslať podanie v listinnej podobe do 3 pracovných dní na adresu Poisťovne. Poisťovňa je oprávnená v prípade pochybností overiť totožnosť klienta.

### Právny základ spracúvania osobných údajov

Právnym základom na spracúvanie osobných údajov je predovšetkým zákon č. 39/2015 Z. z. o poisťovníctve a o zmene a doplnení niektorých zákonov [ďalej v texte „ZoP“] a osobitné právne predpisy, najmä zákon č. 297/2008 Z. z. o ochrane pred legalizáciou príjmov z trestnej činnosti a o ochrane pred financovaním terorizmu a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov [ďalej len „ZoAML“] – vid' časť „Spracúvanie osobných údajov v zmysle ZoAML“, zákon č. 395/2002 Z. z. o archívoch a registratúrach a o doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, zákon č. 359/2015 Z. z. o automatickej výmene informácií o finančných účtoch na účely správy daní a zákon č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov [ďalej len „ZOOU“].

Právnym základom na spracúvanie osobných údajov klientov je aj poisťná zmluva uzavretá medzi poisťovňou a klientom, oprávnený záujem poisťovne alebo tretej osoby a súhlas klienta v prípade, ak ho poskytol. Súhlas so spracúvaním osobných údajov môže klient kedykoľvek odvolať.

Poisťovňa štandardne osobné údaje o dotknutej osobe získava prostredníctvom sprostredkovateľa a to buď priamo od dotknutej osoby alebo od inej osoby [spravidla od osoby, s ktorou poisťovňa uzatvára poisťnú zmluvu, resp. dojednáva poistenie]. Klient má v zmysle ZoP povinnosť poisťovní poskytnúť a umožniť získať kopírovaním, skenovaním alebo iným zaznamenávaním osobné údaje, ako aj ďalšie údaje požadované poisťovňou a je povinný poskytnúť poisťovní informáciu o aktualizácii osobných údajov prípadne doplniť chýbajúce údaje. Uzavretie poisťnej zmluvy so zachovaním anonymity klienta v životnom poistení je poisťovňa povinná odmietnuť.

### Spracúvanie osobných údajov v zmysle ZoAML

Na účely predchádzania a odhaľovania legalizácie príjmov z trestnej činnosti a financovania terorizmu je poisťovňa v zmysle ZoAML povinná spracúvať osobné údaje klientov, a to v rozsahu uvedenom v § 19 ods. 1 ZoAML. Oprávnené záujmy

Poisťovňa spracúva osobné údaje klientov aj na základe nasledovných oprávnených záujmov: ochrana majetku poisťovne a bezpečnosti jej zamestnancov a klientov, výmena osobných údajov medzi Členmi skupiny na vnútorné administratívne účely, priamy

marketing týkajúci sa výlučne produktov a klientov poisťovne. Klient má právo prostredníctvom DPO namietat' proti spracúvaniu osobných údajov na základe oprávneného záujmu, vrátane profilovania založeného na tomto právnom základe, a požiadať o ich výmaz.

### Účely spracúvania osobných údajov

Poisťovňa spracúva osobné údaje klientov najmä na účely zistenia, preverenia a kontroly identifikácie klienta a prípadne aj jeho zástupcu, uzavretia poisťnej zmluvy a následnej správy poistenia, likvidácie poisťných alebo škodových udalostí a poskytnutia poisťného plnenia, asistenčných služieb, zdokumentovania činnosti poisťovne, zabezpečovania činností, ktoré sú predmetom výkonu dohľadu nad poisťovňami, plnenia povinností, úloh a zabezpečovanie činnosti poisťovne podľa ZoP [napr. vybavovanie sťažností, výkon vnútorného auditu, funkcie súladu s predpismi a funkcie riadenia rizík, získanie a zhodnotenie profilu klienta vrátane zdravotného stavu a finančnej situácie] alebo podľa osobitných predpisov, na účely ochrany právom chránených záujmov a domáhania sa práv poisťovne a na účely posúdenia rizika a dodržania zásad obozretného podnikania.

Osobné údaje klientov sa ďalej spracúvajú v rámci marketingu za účelom predkladania ponúk produktov a služieb, a to formou priameho marketingového oslovenia alebo marketingového prieskumu a prieskumov spokojnosti prostredníctvom elektronickej alebo písomnej komunikácie, za účelom vytvorenia ponuky služieb a produktov na mieru a skvalitňovania poisťovňou a inými Členmi skupiny poskytovaných služieb a produktov, realizácie spotrebiteľských súťaží a na ďalšie účely uvedené v zmluvnej alebo predzmluvnej dokumentácii medzi klientom a poisťovňou alebo Členom skupiny.

### Kategórie spracúvaných osobných údajov

Rozsah, prípadne zoznam spracúvaných osobných údajov klientov, je určený príslušnými právnymi predpismi, ďalej vyplýva zo zmluvnej dokumentácie alebo je uvedený v súhlase so spracúvaním osobných údajov. Osobné údaje poisťovňa spracúva v takom rozsahu, aký je nevyhnutný na splnenie účelu ich spracúvania. Ide najmä o údaje súvisiace s totožnosťou, transakčné, demografické údaje, údaje o zdravotnom stave a údaje o sociálnom postavení.

### Kategórie príjemcov, ktorým môžu byť osobné údaje poskytované

Poisťovňa je aj bez súhlasu a informovania klienta oprávnená sprístupniť a poskytnúť osobné údaje klientov osobám a orgánom voči, ktorým má zákonom uloženú povinnosť ich poskytnúť. Ide najmä o tieto subjekty: súdy, orgány činné v trestnom konaní, exekútori, Národná banka Slovenska, notári, finančná správa, a iné subjekty uvedené v ZoP alebo v osobitných predpisoch, resp. právne záväzných aktoch Európskej únie.

Poisťovňa využíva aj služby zmluvných partnerov, pri ktorých je nevyhnutné spracúvanie osobných údajov klientov, najmä partnerov zabezpečujúcich úkony súvisiace s likvidáciou poisťnej udalosti a s identifikáciou a overením identifikácie klienta, komunikáciu a korešpondenčný styk s klientom, poskytovanie asistenčných služieb, údržbu a rozvoj prevádzkových systémov poisťovne, telefonickú informačnú službu, sprostredkovanie poistenia a úkony smerujúce k ochrane a domáhaniu sa práv poisťovne. Títo zmluvní partneri sú z pohľadu platnej legislatívy sprostredkovateľmi, pričom sú zmluvne viazaní dodržiavaním striktných pravidiel na ochranu osobných údajov, vrátane dodržiavania povinnosti mlčanlivosti. Aktuálny zoznam sprostredkovateľov je uvedený na webovej stránke poisťovne [[www.postovapoistovna.sk](http://www.postovapoistovna.sk)] v časti Spracovanie osobných údajov. Osobné údaje klientov môžu byť predmetom cezhraničného prenosu do krajín, ktoré sú členmi Európskej únie alebo ktoré zaručujú primeranú úroveň ochrany.

Retenčná doba - doba uchovávanía osobných údajov v poisťovni

Vaše osobné údaje bude poisťovňa spracúvať počas trvania poistenia a po dobu nevyhnutnú na uplatnenie práv poisťovne z poistnej zmluvy, resp. na plnenie povinností poisťovne podľa všeobecne záväzných právnych predpisov, najmenej však 5 rokov odo dňa zániku poistenia.

Profilovanie klientov

Poisťovňa môže za účelom obozretného podnikania, zlepšovania kvality poskytovaných služieb, tvorby poistných produktov, riadneho uzavretia a správy poistných zmlúv a kalkulácie poistného vykonávať profilovanie klientov na základe sociálnych, demografických údajov a údajov o klientom využívaných produktoch poisťovne.

Práva dotknutej osoby

Klienti majú najmä právo požadovať od poisťovne potvrdenie, či poisťovňa spracováva ich osobné údaje a zoznam týchto údajov, prístup k osobným údajom klientov a všeobecné informácie o spracúvaní osobných údajov a informácie o zdroji osobných údajov, právo na opravu nesprávnych osobných údajov, na vymazanie osobných údajov, okrem osobných údajov, na ktoré sa toto právo podľa právnych predpisov nevzťahuje, právo namietat' spracúvanie osobných údajov, ak sa spracúvajú na účely priameho marketingu vrátane profilovania v rozsahu, v akom súvisí s priamym marketingom a žiadať ich likvidáciu, právo odvolať súhlas, ak sú osobné údaje spracúvané na základe súhlasu, právo na obmedzenie spracúvania osobných údajov, právo na prenosnosť osobných údajov [t.j. právo získať osobné údaje, v štruktúrovanom, bežne používanom a strojovo čitateľnom formáte a právo preniesť tieto osobné údaje ďalšiemu prevádzkovateľovi, ak je to technicky možné], právo podať sťažnosť na poisťovňu alebo návrh na začatie konania podľa § 100 ZOOU na Úrad na ochranu osobných údajov pre porušenie práv pri spracúvaní osobných údajov alebo pre porušenie právnych predpisov v oblasti ochrany osobných údajov.

Komplexné aktuálne informácie o spracúvaní osobných údajov poisťovňou vždy klienti nájdu na internetovej stránke poisťovne: [www.postovapoistovna.sk](http://www.postovapoistovna.sk) v časti Spracovanie osobných údajov.

## Informácie o podávaní sťažností podľa § 792a Občianskeho zákonníka

Ak ste neboli spokojný s kvalitou sprostredkovania poistenia alebo so službami Poštovej poisťovne, a. s. [ďalej v texte „poisťovňa“] a chcete nás upozorniť na nedostatky alebo sa podeliť s Vašimi návrhmi, môžete nás kontaktovať:

- písomne na adrese Poštová poisťovňa, a. s., Dvořákovo nábrežie 4, 811 02 Bratislava,
- e-mailom na adrese [info@postpo.sk](mailto:info@postpo.sk),
- osobne v sídle Poštovej poisťovne, a. s., Dvořákovo nábrežie 4, 811 02 Bratislava, počas celej prevádzkovej doby.

Vašimi podnetmi sa budeme zaoberať a o ich riešení Vás budeme písomne informovať. V sťažnosti je potrebné uviesť Vaše meno, priezvisko, adresu, predmet sťažnosti a tiež je potrebné uviesť, čoho sa domáhate. Anonymná sťažnosť sa vybavuje, len ak obsahuje konkrétne údaje, ktoré nasvedčujú, že bol porušený všeobecne záväzný právny predpis.

Sťažnosti vybavuje príslušný útvar poisťovne spravidla do 30 dní odo dňa ich doručenia. Poisťovňa v rámci vybavenia sťažnosti komplexne vysvetlí svoje stanovisko sťažovateľovi. Ak zistí opodstatnenosť podanej sťažnosti, v oznámení o vybavení sťažnosti uvedie aj opatrenia prijaté alebo vykonané na odstránenie zistených nedostatkov. Ak vybavenie sťažnosti neuspokojuje požiadavku sťažovateľa, poisťovňa ho informuje o ďalších možnostiach riešenia jeho sťažnosti. Ak sťažnosť smeruje iba proti kvalite sprostredkovania poistenia, poisťovňa ju postúpi na vybavenie subjektu zodpovednému za sprostredkovanie poistenia. V odôvodnených prípadoch, najmä ak je na vybavenie sťažností potrebná súčinnosť tretej osoby, môže byť lehota na vybavenie sťažností predĺžená na 60 dní, pričom poisťovňa túto skutočnosť písomne oznamuje sťažovateľovi s uvedením dôvodu predĺženia lehoty na vybavenie sťažnosti a predpokladaného termínu vybavenia. V prípade vzniku sporu je tento možné vyriešiť aj mimosúdne a to na základe zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov, zákona č. 335/2014 Z. z. o spotrebiteľskom rozhodcovskom konaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov alebo zákona č. 420/2004 Z. z. o mediácii a o zmene a doplnení niektorých zákonov. Zoznam subjektov alternatívneho riešenia sporov je zverejnený na internetovej stránke Ministerstva hospodárstva Slovenskej republiky. Sťažnosť je možné písomne podať aj na orgán vykonávajúci dohľad nad finančným trhom, ktorým je Národná banka Slovenska, Imricha Karvaša 1, 813 25 Bratislava. Národná banka Slovenska neposkytuje právne poradenstvo v sporoch s dohliadanými subjektmi a nemá kompetenciu rozhodovať spory medzi dohliadanými subjektmi a ich klientmi. Bližšie informácie nájdete na internetovej stránke Národnej banky Slovenska.