

Článok 1 – Všeobecné ustanovenia

Pre Životné poistenie Užitočná 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 Užitočná 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

- Životné poistenie Užitočná poisťka** – životné poistenie uzatvorené na dobu neurčitú s vyplatením dojednanej poisťnej sumy v prípade smrti poisteného.
- Doba platenia poisťného** – časové obdobie dohodnuté v poisťnej zmluve, za ktoré je poisťník povinný platiť poisťné, a to za každé poisťné obdobie.
- Klient** – poisťník, poistený alebo oprávnená osoba.
- Odbytne** – 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.
- 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.
- Poistený** – fyzická osoba, na ktorej život alebo zdravie sa poistenie vzťahuje.
- Poisťná suma** – suma dohodnutá v poisťnej zmluve na účely stanovenia výšky poisťného plnenia.
- 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.
- Poisťná zmluva** – dvojstranný právny úkon, na základe ktorého vzniká poistenie.
- Poisťné** – odplata za poskytovanú poisťnú ochranu, ktorú je povinný platiť poisťník ako protihodnotu za krytie poisťného rizika.
- Poisťné obdobie** – časť poisťnej doby dohodnutá v poisťnej zmluve, za ktorú je potrebné v stanovených termínoch platiť poisťné.
- Poisťné plnenie** – plnenie, ktoré je poisťovňa povinná poskytnúť v prípade poisťnej udalosti. Poisťovňa toto plnenie poskytne v súlade s obsahom poisťnej zmluvy.
- Poisťník** – fyzická osoba, ktorá uzatvorila s poisťovňou poisťnú zmluvu a je povinná platiť poisťné.
- 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 nasledujúcemu výročnému dňu.
- 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.

- 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.
- Úraz** – udalosť nezávislá od vôle Poisteného, ktorá neočakávaným, krátkym, náhlým a neprerušným 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 vdychnutie 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.
- 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

- Poisťná zmluva je uzavretá dňom:
 - jej podpísania poisťníkom a zástupcom poisťovne, ak sa poisťná zmluva vyhotovuje v listinnej podobe, alebo
 - 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.
- Poisťovňa po uzavretí poisťnej zmluvy vydá poisťníkovi poisťku ako písomné potvrdenie o uzavretí poisťnej zmluvy.
- 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.
- Poistenie začína o 00.00 hod. dňa uvedeného v poisťnej zmluve ako začiatok poistenia.

Článok 4 – Poisťné

- 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.
- Ak nebolo dohodnuté inak, poisťné je splatné v prvý deň poisťného obdobia.
- Poisťné sa považuje za zaplatené v deň jeho pripísania na poisťovňou určený účet, v správnej výške a pod správnym variabilným symbolom.
- 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.
- V prípade oneskorenia sa s platením poisťného je poisťovňa oprávnená žiadať úrok z omeškania podľa príslušných právnych predpisov.
- Výška poisťného je určená podľa sadzieb poistenia stanovených poisťovňou podľa kalkulačných zásad.

7. Poisťovňa je oprávnená odpočítať si od ňou vyplácaného poistného plnenia, resp. odbytného prípadné dlžné poistné ku dňu výplaty poistného plnenia alebo odbytného.
8. Poisťovňa je oprávnená prípadne preplatky poistného použiť ako úhradu poistného na ďalšie poistné obdobia.
9. Poisťovňa má právo na poistné za dobu do zániku poistenia. Ak zanikne poistenie pred uplynutím doby, za ktorú bolo zaplatené poistné, poisťovňa je povinná zostávajúcu časť poistného vrátiť. Ak nastala poistná udalosť a dôvod ďalšieho poistenia tým odpadol, poisťovní 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 poisťovňa 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 ošetrovujúcich lekárov, príp. od Sociálnej poisťovne lekárske správy, posudkové správy, resp. inú zdravotnú dokumentáciu poisteného, ako aj požiadať ošetrovujúcich lekárov poisteného o vyplnenie dotazníkov, resp. iných dokumentov pripravených poisťovňou týkajúcich sa zdravotného stavu a zdravotnej anamnézy poisteného. V prípade potreby je poistený, resp. iná oprávnená osoba v prípade smrti poisteného povinná na žiadosť poisťovne vystaviť poisťovní osobitné plnomocenstvo v rozsahu podľa tohto článku. Ak poistený zruší plnomocenstvo na preskúmanie svojho zdravotného stavu alebo ak neudelí osobitné plnomocenstvo na žiadosť poisťovne, a táto skutočnosť má vplyv na skúmanie potrebné na zistenie rozsahu povinnosti poisťovne plniť, poisťovňa si vyhradzuje právo neplniť, kým nebude udelené plnomocenstvo, ktoré poisťovní 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 poisťovne na jeho zaplatenie, ak nebolo zaplatené pred doručením výzvy; pokiaľ nebola výzva poisťovne doručená poisťovníkovi 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 poisťovníka ku koncu poistného obdobia, pričom výpoveď musí byť doručená poisťovní aspoň šesť týždňov pred uplynutím poistného obdobia,
 - g) výpoveďou poisťovníka v dôsledku vykonania jednostrannej zmeny poistnej zmluvy zo strany poisťovne v súlade s článkom 11 bod 5. týchto VPP ZPUP,
 - h) písomným odstúpením od poistnej zmluvy zo strany poisťovníka doručeným poisťovní najneskôr do tridsať dní odo dňa uzavretia poistnej zmluvy; za písomné odstúpenie sa pritom považuje akýkoľvek písomný prejav vôle poisťovníka urobený v uvedenej lehote a smerujúci k zrušeniu poistnej zmluvy,
 - i) odstúpením poisťovníka 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 poisťovňa vyplatí poisťovníkovi 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 poisťovňa vyplatí dedičom poisťovníka 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 poisťovňa 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 započítať.

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, poisťovňa je povinná vyplatiť poistné plnenie len vtedy, ak tento úraz nastal počas doby trvania poistenia.
2. Poisťovňa 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. Poisťovník 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 poisťovní písomne na príslušnom tlačíve bez zbytočného odkladu oznámiť, že došlo k smrti poisteného a predložiť poisťovní na jej požiadanie aj ďalšie potrebné doklady, potrebné na zistenie povinnosti poisťovne plniť a na výšku poistného plnenia. Poisťovňa vždy požaduje úmrtný list alebo oznámenie o úmrtí, list o prehliadke mŕtveho a úradnú správu o príčine smrti. Ak je poistený nezvestný, poisťovňa požaduje predloženie úradného dokladu o vyhlásení poisteného za mŕtveho.
5. Poisťovňa si vyhradzuje právo prešetriť nahlásenú udalosť. Poistné plnenie je splatné do 15 dní odo dňa, kedy poisťovňa 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. Poisťovňa je oprávnená vykonať identifikáciu a overenie identifikácie osoby, ktorej má vyplatiť poistné alebo iné plnenie z poistenia a poisťovník alebo oprávnená osoba je povinná poskytnúť poisťovní súčinnosť pri jej identifikácii a overení totožnosti. Do vykonania identifikácie a overenia identifikácie je poisťovňa 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 lekárskemu 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 tratií 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 akútneho otrávenia, 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, lekárskeho alebo kozmetických zákrokov, ktoré si poistený sám dobrovoľne vyžiada a tieto neboli vykonané na základe písomného odporúčania lekára.
2. Poistovňa 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. Poistovňa 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 spôsobilych nepriaznivo ovplyvniť psychiku človeka, jeho ovládacie, rozpoznávací 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, poistovňa je oprávnená až do vydania právoplatného rozhodnutia, ktorým je konanie ukončené, výplatu poistného plnenia odložiť.
 5. Ak poistovňa 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 – Odbytné

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. Poistovňa 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 poisťovní 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 vyjadrí 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 písomností 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 písomností zasielanej v listinnej podobe ako doporučená zásielka sa za deň jej doručenia považuje deň, kedy si adresát doručovaných písomností 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 doručenú 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 poisťovní 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 Poisťovní 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

Základné informácie určené pre dotknuté osoby - potenciálnych klientov, klientov (poistených, poistníkov), osoby oprávnené na prijatie poistného plnenia, poškodených z poistnej udalosti

1. Cieľom týchto informácií je poskytnúť Vám (v texte ďalej aj ako „dotknutá osoba“) odpoveď na to, prečo spracúvame Vaše osobné údaje, akým spôsobom ich spracúvame a aké sú Vaše práva v súvislosti so spracúvaním Vašich osobných údajov. **Tieto informácie sa Vás týkajú pokiaľ ste náš potenciálny klient, klient (poistený, poistník), osoba oprávnená na prijatie poistného plnenia v prípade smrti poistenej osoby, poškodený z poistnej udalosti.**

2. **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 (v texte ako „my“ alebo „naša spoločnosť“).

3. Našou **zodpovednou osobou** je poverený zamestnanec úseku informačných technológií, adresa na doručovanie písomností je totožná s adresou nášho sídla, elektronická adresa je: dpo@postpo.sk.

4. Naša spoločnosť spracúva Vaše osobné údaje najmä za účelom vykonávania poisťovacej a zaistovacej činnosti, pričom však Vaše osobné údaje spracúvame aj na iné účely – viď priložený prehľad.

Účel spracúvania Vašich osobných údajov	Právny základ spracúvania Vašich osobných údajov
Vykonávanie poisťovacej a zaistovacej činnosti. Súčasťou vykonávania poisťovacej činnosti sú napr. plnenie našich povinností v rámci predzmluvných vzťahov, uzatváranie poistných zmlúv, správa poistných zmlúv, likvidácia poistných udalostí, poskytovanie asistenčných služieb, dokumentovanie našej činnosti	Právnym základom spracúvania Vašich osobných údajov je článok 6 bod 1. písm. b) a c) a f) nariadenia GDPR, zákon 39/2015 Z.z. o poisťovníctve a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov a iné relevantné právne predpisy. To znamená, že na spracúvanie Vašich osobných údajov sa nevyžaduje Váš súhlas. Poskytnutie osobných údajov, pri ktorých nie je vyznačená ich nepovinnosť, je potrebné pre uzavretie poistnej zmluvy alebo pre poskytnutie plnenia zo zmluvy (napr. poistné plnenie, poskytnutie asistenčných služieb) a v prípade ich neposkytnutia nie je možné poistnú zmluvu uzavrieť, resp. poskytnúť plnenie ¹ .
Plnenie našich zákonných povinností – napr. vedenie účtovníctva, správa registratúry, poskytovanie súčinnosti orgánom verejnej moci	Právnym základom spracúvania Vašich osobných údajov je článok 6 bod 1. písm. c) nariadenia GDPR. To znamená, že na spracúvanie Vašich osobných údajov sa nevyžaduje Váš súhlas.

¹ Zoznam spracúvaných osobných údajov bez súhlasu je v rozsahu podľa § 78 zákona o poisťovníctve: meno, priezvisko, trvalý pobyt, prechodný pobyt, rodné číslo, dátum narodenia, štátna príslušnosť, druh a číslo dokladu totožnosti, kontaktné telefónne číslo, faxové číslo a adresa elektronickej pošty a osobné údaje z dokladu totožnosti. V prípade, ak sa spracúvajú ďalšie osobné údaje napríklad údaje týkajúce sa zdravia, tieto sú spracúvané v rozsahu nevyhnutnom na posúdenie rizika pri uzavretí poistnej zmluvy a na zistenie rozsahu povinnosti poskytnúť poistné plnenie.

Vybavovanie sťažností	Právnym základom spracúvania Vašich osobných údajov je článok 6 bod 1. písm. b) a c) nariadenia GDPR. To znamená, že na spracúvanie Vašich osobných údajov sa nevyžaduje Váš súhlas.
Predchádzanie a odhaľovanie legalizácie príjmov z trestnej činnosti a financovania terorizmu	Právnym základom spracúvania Vašich osobných údajov je článok 6 bod 1. písm. c) nariadenia GDPR, 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. To znamená, že na spracúvanie Vašich osobných údajov sa nevyžaduje Váš súhlas, keďže sme povinní spracúvať Vaše osobné údaje v rozsahu podľa uvedeného zákona na účely predchádzania a odhaľovania legalizácie príjmov z trestnej činnosti a financovania terorizmu.
Prevenčia a odhaľovanie protispoločenskej činnosti (tzv. fraud assessment)	Právnym základom spracúvania Vašich osobných údajov je článok 6 bod 1. písm. c) a f) nariadenia GDPR. Takéto spracúvanie vykonávame v záujme prevencie a odhaľovania trestnej činnosti alebo inej nežiadúcej protispoločenskej činnosti. To znamená, že na spracúvanie Vašich osobných údajov sa nevyžaduje Váš súhlas.
Uplatňovanie našich nárokov a obrana našich práv	Právnym základom spracúvania Vašich osobných údajov je článok 6 bod 1. písm. f) nariadenia GDPR, pričom spracúvanie vykonávame v záujme preukazovania, uplatňovania a obhajovania našich právnych nárokov. To znamená, že na spracúvanie Vašich osobných údajov sa nevyžaduje Váš súhlas.
Nahrávanie telefonických hovorov na naše zákaznicke centrum (call centrum)	Právnym základom spracúvania Vašich osobných údajov je článok 6 bod 1. písm. f) nariadenia GDPR, aby sme mohli skvalitniť služby, ktoré Vám poskytujeme, a aby sme mohli preukázať a obhajovať naše nároky. To znamená, že na spracúvanie Vašich osobných údajov sa nevyžaduje Váš súhlas.
Marketingové ponuky – ponuka produktov vrátane profilovania (cieľená marketingová ponuka), zasielanie noviniek, zasielanie súťaží	Právnym základom spracúvania Vašich osobných údajov je Váš súhlas (článok 6 bod 1. písm. a) nariadenia GDPR. Udelený súhlas môžete kedykoľvek odvolať, pričom dovolanie nemá spätné účinky.

Priamy marketing – informovanie našich existujúcich klientov o novinkách týkajúcich sa ich poistnej zmluvy a našich produktov a služieb, ktoré majú alebo ktoré súvisia s takýmito produktami alebo službami	Právnym základom spracúvania Vašich osobných údajov je článok 6 bod 1. písm. f) nariadenia GDPR (oprávnený záujem), pričom takéto spracúvanie vykonávame v záujme skvalitnenia a personifikácie služieb, ktoré Vám poskytujeme. Voči takémuto spracúvaniu máte právo kedykoľvek namietať.
Prieskum spokojnosti	Právnym základom na spracúvanie Vašich osobných údajov je náš oprávnený záujem (článok 6 bod 1. písm. f) nariadenia GDPR), aby sme mohli vyhodnocovať kvalitu poskytovaných služieb s cieľom ich vylepšovania a zisťovať potreby našich klientov. Voči takémuto spracúvaniu máte právo kedykoľvek namietať.
Zabezpečenie bezpečnosti a funkčnosti webových služieb Vyhodnocovania správania sa návštevníkov webových stránok a personalizovania obsahu webových stránok (najmä cookies, IP adresy).	Viac informácií k takémuto spracúvaniu nájdete na našej webovej stránke tu: https://www.ppabk.sk/pravne-informacie-a-bezpecnost/spracovanie-osobnych-udajov/

5. Vaše osobné údaje získavame predovšetkým od Vás, a to najmä v procese uzatváranie poistnej zmluvy a v priebehu trvania poistnej zmluvy, napr. pri vybavovaní nárokov vyplývajúcich z poistnej udalosti. Vaše osobné údaje môžeme získať aj od iných osôb, ak je to nevyhnutné na plnenie našich záväzkov, napr. od poškodeného, poskytovateľa zdravotnej starostlivosti, polície a orgánov verejnej moci. Osobné údaje môžeme v zhode so zákonom o poisťovníctve získať aj od iných poisťovní v rámci predchádzania poistných podvodov. Klient má v zmysle zákona o poisťovníctve povinnosť nám poskytnúť a umožniť získať kopírovaním, skenovaním alebo iným zaznamenávaním osobné údaje, ako aj ďalšie údaje požadované nami a je povinný poskytnúť aj informáciu o aktualizácii osobných údajov prípadne doplniť chýbajúce údaje. Uzavretie poistnej zmluvy so zachovaním anonymity klienta v životnom poistení sme povinní odmietnuť.

6. Prijemcovia a kategórie príjemcov osobných údajov

Vaše osobné údaje môžu byť poskytnuté najmä:

6.1 Členom skupiny Union:

- našej sesterskej spoločnosti Union zdravotná poisťovňa, a.s., IČO: 36284831 a našej materskej spoločnosti Union poisťovňa, a.s., IČO: 31322051,

6.2 Ďalším subjektom:

- finančným agentom v sektore poistenia alebo zaistenia,
- zaisťovateľmi spoločnosťami,
- posudkovým lekárom, zdravotníckym zariadeniam súvislosti s poskytovaním súčinnosti likvidátorom, pri poistných udalostiach, ktoré súvisia so škodou na zdraví,
- spoločnosťami, ktoré konajú za a v prospech našej spoločnosti v súvislosti s uplatňovaním práv vo vzťahu k poistníkovi vyplývajúcich z poistnej zmluvy vrátane spoločností zabezpečujúcich súdne a mimosúdne vymáhanie pohľadávok,
- poradenským a audítorským spoločnosťami,
- Slovenskej asociácii poisťovní,
- asistenčným spoločnosťami, na zabezpečenie asistencie klientom v prípade poistnej udalosti alebo zabezpečujúcim spoluprácu pri likvidácii poistných udalostí,

- spoločnostiam zabezpečujúcim služby v oblasti informačných technológií, najmä spoločnosť AIS Software, a.s., Česká republika, IČO: 607 445 11,
- spoločnostiam zabezpečujúcim spoluprácu pri likvidácii škodových udalostí prípadne identifikáciu a overenie totožnosti klientov v mene poisťovne,
- spoločnostiam zabezpečujúcim služby ukladania, archivácie a likvidácie dokumentov,
- spoločnosťami zabezpečujúcej tlačové služby, spracovanie a zasielanie korešpondencie medzi našou spoločnosťou a dotknutými osobami: Cromwell, a.s., IČO: 31353746,
- spoločnosťami, ktorá vyhodnocuje prieskum spokojnosti s našimi službami: Metrixlab Nederland B.V. Rotterdam, Holandsko, IČO: 59608838,
- spoločnostiam zabezpečujúcim poskytovanie služieb call centra,
- orgánom verejnej moci v zmysle platných právnych predpisov.

V priebehu trvania poistného vzťahu môže dôjsť k zmene kategórií príjemcov resp. spoločností uvedených vyššie, pričom aktuálny rozšírený zoznam týchto spoločností v rámci jednotlivých kategórií dôležitých príjemcov nájdete na našom webovom sídle www.postovapoisťovna.sk v časti Právne informácie a bezpečnosť/Spracovanie osobných údajov .

7. Doba uchovávaní osobných údajov

Osobné údaje o našich klientoch uchovávame počas trvania poistnej zmluvy a tiež 5 rokov od skončenia zmluvného vzťahu. V prípade, ak z poistnej zmluvy uplatňujeme právo alebo je právo uplatňované voči nám, môžeme uchovávať osobné údaje aj dlhšie, a to do uplynutia premlčacej doby.

Osobné údaje o našich potenciálnych klientoch spracúvame po dobu piatich rokov od ich poskytnutia, pokiaľ nám nedáte súhlas na dlhšie spracúvanie.

Pokiaľ ste nám dali súhlas na použitie Vašich osobných údajov na marketingové účely, používame tieto osobné údaje po dobu uvedenú vo Vašom súhlase, resp. do doby kým súhlas neodvoláte. Vaše osobné údaje následne uchovávame po dobu ďalších piatich rokov od ich posledného použitia na tento účel.

Vaše osobné údaje používame na priamy marketing počas trvania poistnej zmluvy, resp. dovtedy kým nenamietate voči takémuto spracúvaniu.

V prípade, ak Vás zapojíme do prieskum spokojnosti, budeme údaje získané v rámci prieskumu spracúvať tri mesiace.

8. Vaše práva ako dotknutej osoby

Pokiaľ o Vás spracúvame osobné údaje tak máte voči nám nasledovné práva:

- 8.1. Právo získať potvrdenie o tom, či sa spracúvajú Vaše osobné údaje, a ak tomu tak je, máte právo získať prístup k týmto osobným údajom spolu s informáciami uvedenými v tomto poučení.
- 8.2. Právo na to, aby sme opravili Vaše nesprávne osobné údaje a aby sme doplnili Vaše neúplné osobné údaje.
- 8.3. Právo na vymazanie (zabudnutie) Vašich osobných údajov, ak tieto už nie sú potrebné na účely, na ktoré sa získavali alebo inak spracúvali.
- 8.4. Právo na to, aby sme obmedzil spracúvanie Vašich osobných údajov, ak:
 - napadnete správnosť Vašich osobných údajov, a to počas obdobia overovania ich správnosti,
 - spracúvanie je protizákonné a namietate proti vymazaniu Vašich osobných údajov a žiadate namiesto toho obmedzenie ich použitia,
 - nepotrebujeme Vaše osobné údaje na účely spracúvania, ale potrebujete ich vy na preukázanie, uplatňovanie alebo obhajovanie nárokov.
- 8.5. Právo získať osobné údaje, ktoré sa Vás týkajú a ktoré ste nám poskytli , a tiež právo preniesť tieto údaje ďalšiemu prevádzkovateľovi.

8.6. Právo namietať proti spracúvaniu Vašich osobných údajov u nás.
8.7. Právo podať sťažnosť na Úrade pre ochranu osobných údajov, ak sa domnievate, že spracúvanie Vašich osobných údajov z našej strany, je v rozpore s právnymi predpismi na ochranu osobných údajov.

8.8. Právo u nás namietať a nepodrobiť sa nášmu rozhodnutiu, ktoré by malo pre Vás právne účinky alebo významný dosah, ak sa takéto rozhodnutie vydá výlučne na základe úkonov automatizovaného spracúvania osobných údajov. Máte právo nás požiadať o preskúmanie vydaného rozhodnutia metódou odlišnou od automatizovanej formy spracúvania, pričom my sme povinní takejto žiadosti vyhovieť a to tak, že rozhodujúcu úlohu pri preskúmaní rozhodnutia budú mať naši zamestnanci. O spôsobe preskúmania a výsledku zistenia Vás budeme informovať v lehote do 30 dní od prijatia žiadosti.

8.9. Právo požiadať o preukázanie totožnosti osoby poverenej získavaním osobných údajov.

8.10. Ak Vaše osobné údaje neboli získané od Vás, máte právo získať informáciu z akého zdroja pochádzajú Vaše osobné údaje, prípadne informácie o tom, či údaje pochádzajú z verejne prístupných zdrojov.

Ak nemáte spôsobilosť na právne úkony v plnom rozsahu Vaše práva môže uplatniť Váš zákonný zástupca. Ak dotknutá osoba nežije, jej práva, ktoré mala podľa právnych predpisov v oblasti ochrany osobných údajov, môže uplatniť osoba blízka.

Vaše práva môžete uplatniť jedným z nasledujúcich spôsobov:

- a) písomne na adrese nášho sídla,
- b) písomne na elektronickej adrese dpo@postpo.sk,
- c) osobne ústnou formou do zápisnice, z ktorej musí byť zrejmé, kto právo uplatnil, čoho sa domáhate a kedy a kto vyhotovil zápisnicu, jeho podpis a Váš podpis; kópiu zápisnice Vám odovzdáme,
- d) u sprostredkovateľa, pričom tento následne Vašu žiadosť alebo zápisnicu odovzdá na vybavenie nám.

9. Naša spoločnosť používa **automatizované nástroje na spracovanie osobných údajov** za účelom vyhodnotenia určitých osobných aspektov dotknutých osôb (profilovanie). Profilovanie je akákoľvek forma automatizovaného spracúvania osobných údajov, ktoré pozostáva z použitia týchto osobných údajov na vyhodnotenie určitých osobných aspektov týkajúcich sa fyzickej osoby, predovšetkým analýzy alebo predvídania aspektov dotknutej fyzickej osoby súvisiacich s jej majetkovými pomermi, zdravím, osobnými preferenciami, záujmami, spoľahlivosťou, správaním, polohou alebo pohybom. Osobné údaje dotknutej osoby sa takto spracúvajú najmä na účely analýzy poistného rizika alebo identifikovanie potenciálnych poistných podvodov, či na účely ochrany pred legalizáciou príjmov z trestnej činnosti a financovaním terorizmu. V prípade rozhodnutia založeného výlučne na automatizovanom spracúvaní osobných údajov vrátane profilovania máte práva uvedené v bode 8.8. tohoto dokumentu.

10. **Osobné údaje nebudú zverejnené.**

11. **Prenos osobných údajov**

Naša spoločnosť predpokladá, že uskutoční prenos Vašich osobných údajov vyššie uvedeným príjemcom osobných údajov do krajín Európskej únie, krajín, ktoré sú zmluvnou stranou Dohody o Európskom hospodárskom priestore a Švajčiarska (osobám uvedeným v bode 6. týchto informácií). Do tretích krajín uskutočníme prenos Vašich osobných údajov iba ak Európska komisia rozhodla, že tieto krajiny zaručujú primeranú úroveň ochrany alebo ak neexistuje také rozhodnutie, tak iba vtedy, ak prevádzkovateľ alebo sprostredkovateľ poskytol primerané záruky a zároveň ak Vy máte k dispozícii vymožiteľné práva a účinná právne prostriedky nápravy.

12. **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 spracúvame 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.

Komplexné aktuálne informácie o spracúvaní osobných údajov sú prístupné na internetovej stránke našej spoločnosti www.postovapoisťovna.sk v časti Právne informácie a bezpečnosť/Spracovanie osobných údajov.

Ak ste neboli spokojní s kvalitou sprostredkovania poistenia alebo so službami Poštovej poisťovne, a. s. [ďalej aj „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 e-mailovej adrese info@postpo.sk, alebo faxovým podaním na čísle 02/59 60 81 55,
- 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 sťažnosti 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 sťažností a predpokladaného termínu vybavenia.

Ak poisťovník, poistený alebo oprávnená osoba nie je spokojná s tým, ako Poisťovňa vybavila jeho sťažnosť, alebo ak nedostal odpoveď do 30 dní od jej podania, má právo podať návrh na alternatívne riešenie sporu na základe zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov. Subjektom alternatívneho riešenia sporov je aj Slovenská asociácia poisťovní (www.poistovaciombudsman.sk, email: ombudsman@poistovaciombudsman.sk). Zoznam subjektov alternatívneho riešenia sporov je zverejnený na internetovej stránke Ministerstva hospodárstva Slovenskej republiky www.mhsr.sk.

V prípade vzniku sporu je tento možné vyriešiť aj mimosúdne, a to na základe 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.

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 a nemá kompetenciu rozhodovať spory medzi dohliadanými subjektmi a ich klientmi. Bližšie informácie nájdete na internetovej stránke Národnej banky Slovenska.