

Informácia pre spotrebiteľa pred uzavretím zmluvy na diaľku

a

Formulár na odstúpenie od zmluvy uzavretej na diaľku

INFORMÁCIA PRE SPOTREBITEĽA PRED UZAVRETÍM ZMLUVY NA DIAĽKU

(ďalej len „Informácia“)

Pozorne si prečítajte nižšie uvedené informácie - zaplatením poistného uvedeného v príslušnej poistnej zmluve potvrdzujete aj oboznámenie sa s touto písomnou informáciou.

Nasledovnú informáciu poskytuje spoločnosť KOOPERATIVA poisťovňa, a. s. Vienna Insurance Group na základe § 3 Zákona č. 311/2025 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri finančných službách na diaľku a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „Zákon“) v súvislosti s uzavretím zmluvy na diaľku, ktorej predmetom je Osobná poisťka pre klientov spoločnosti Slovenská sporiteľňa, a. s. (ďalej len „Banka“) uzatváraná prostredníctvom prostriedku diaľkovej komunikácie - Elektronickéj služby Internetbanking Banky alebo telefonicky.

1. INFORMÁCIE O POSKYTOVATEĽOVI FINANČNEJ SLUŽBY:

KOOPERATIVA poisťovňa, a. s. Vienna Insurance Group so sídlom Mlynské nivy 16, 821 09 Bratislava, IČO: 00585441, IČ DPH: SK 7020000746, zapísaná v Obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III, oddiel: Sa, vložka číslo: 79/B (ďalej len „poisťovňa“).

Kontakty: Infolinka KOOPERATIVA poisťovňa, a. s. Vienna Insurance Group +421 257299999 (všeobecné informácie o produktoch a službách, dostupná v pracovných dňoch od 08.00 do 17.00 hod.); Internetová stránka poisťovateľa: www.kooperativa.sk.

Adresa pre uplatnenie reklamácie, sťažnosti alebo iného podnetu: KOOPERATIVA poisťovňa, a. s. Vienna Insurance Group so sídlom Mlynské nivy 16, 821 09 Bratislava

Hlavný predmet podnikania: Výkon poisťovacej činnosti v oblasti životného a neživotného poistenia podľa povolenia udeleného orgánom dohľadu nad poisťovníctvom, vykonávanie činnosti samostatného resp. viazaného finančného agenta v sektore prijímanie vkladov; poskytovania úverov, úverov na bývanie a spotrebiteľských úverov a poistenia alebo zaistenia a sektore starobného dôchodkového sporenia podľa povolenia udeleného orgánom dohľadu nad poisťovníctvom, vykonávanie zaistovacej činnosti pre poistný druh neživotného poistenia podľa povolenia udeleného orgánom dohľadu nad poisťovníctvom. Podrobnejšie informácie o rozsahu predmetu činnosti poisťovne, vrátane konkretizácie jednotlivých poistných odvetví neživotného poistenia a životného poistenia sú uvedené na www.orsr.sk.

2. VÝKON DOHĽADU NAD ČINNOSŤOU POISŤOVNE:

Národná banka Slovenska so sídlom Imricha Karvaša 1, 813 25 Bratislava. Webovým sídlom Národnej banky Slovenska je adresa: www.nbs.sk a kontaktné údaje pre verejnosť info@nbs.sk, telefonický kontakt ústredia: 02/5787 1111 dostupný v pracovných dňoch od 09.00 hod do 15.00 hod.

3. FINANČNÝ SPROSTREDKOVATEĽ:

Slovenská sporiteľňa, a. s., so sídlom Tomášikova 48, 832 37 Bratislava, IČO: 00151653 zapísaná v Obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III, odd. Sa, vložka č. 601/B, vykonáva činnosť samostatného finančného agenta zapísaného v registri NBS v sektore poistenia alebo zaistenia s registračným číslom 45618.

4. INFORMÁCIA O FINANČNEJ SLUŽBE A SPÔSOBE POSKYTNUTIA SLUŽBY:

Predmetom finančnej služby je Osobná poisťka, produkt životného poistenia pre finančné zabezpečenie v prípade akejkoľvek smrti poistníka s možnosťou doplnkových poistení (úrazových pripoistení) pre poistníka a ďalšie poistené osoby.

Podrobnejšie informácie nájdete v príslušných poistných podmienkach, v poistnej zmluve, v rozsahu nárokov a dojednaní ako aj v dokumente o dôležitých zmluvných podmienkach uzatvárané poistnej zmluvy.

Služba (poistenie) sa poskytuje formou poistného krytia poskytnutého poisťovníkou a to poskytnutím poistného plnenia v prípade, ak nastane v poistnej zmluve uvedená náhodná udalosť.

5. INFORMÁCIA O POISTENÍ:

Poistenie sa uzatvára na dobu určitú, maximálne do 65. roku života poistníka. Poistné uvedené v návrhu poistnej zmluvy je potrebné zaplatiť najneskôr do 30 kalendárnych dní odo dňa vyjadrenia súhlasu s návrhom poistnej zmluvy prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie. V prípade, že poistné nebude zaplatené v lehote uvedenej v predchádzajúcej vete, platnosť návrhu poistnej zmluvy zaniká, poistná zmluva nebude uzatvorená a prípadné neskôr zaplatené poistné bude vrátené. Vo vzťahu k poisteniu neexistujú dane a iné poplatky, ktoré nie sú uhrádzané prostredníctvom poisťovateľa, alebo ním nie sú vyberané.

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

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

Možnosti predčasného ukončenia zmluvy: Poistnú zmluvu je možné predčasne ukončiť spôsobmi bližšie upravenými v poistných podmienkach, ďalej podľa príslušných ustanovení Zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník (ďalej len „Občiansky zákonník“) alebo v prípade, ak je poistník spotrebiteľom, odstúpením spotrebiteľa od poistnej zmluvy podľa Zákona. Poistnú zmluvu je možné jednostranne alebo predčasne ukončiť (v súvislosti s takýmto ukončením nevzniká poisťovateľovi právo na žiadnu zmluvnú sankciu) nasledovnými spôsobmi:

- podľa ustanovení § 800 až § 802a Občianskeho zákonníka,
- úmrtím poistníka (nie úmrtím jeho manžela/manželky, alebo druhu/družky),
- dohodou medzi poistníkom a poisťovateľom,
- dožitím sa poistníka veku 65 rokov (s účinnosťou od nulte hodiny výročného dňa začiatku poistenia, v ktorom sa poistník dožije veku 65 rokov),
- odstúpením poistníka od poistnej zmluvy podľa Zákona v prípade poistenia dojednaného prostriedkami diaľkovej komunikácie podľa čl. 3 ods. 2.

Ostatné spôsoby zániku poistnej zmluvy sú uvedené v poistných podmienkach vzťahujúcich sa k poistnej zmluve a v Občianskom zákonníku. Poisťovateľ má v prípade zániku poistnej zmluvy právo na poistné za obdobie do zániku poistenia. Poisťovateľ vráti nespotrebované poistné, ktoré sa určí ako rozdiel zaplateného poistného a spotrebovaného poistného.

Rozhodné právo a zmluvné podmienky: Poistenie sa riadi poistnou zmluvou, príslušnými poistnými podmienkami, a právnym poriadkom Slovenskej republiky. V sporoch o právach a povinnostiach vyplývajúcich zo zmluvy bude rozhodovať vecne príslušný súd v Slovenskej republike. Komunikačným jazykom vo vzájomnom styku a zároveň jazykom, v ktorom budú poistníkovi oznamované zmluvné podmienky a informácie, je slovenský jazyk. Vo vzťahu k poisteniu neexistuje systém garančných fondov alebo náhrad.

6. ODSŤÚPENIE OD POISTNEJ ZMLUVY A POSTUP UPLATNENIA PRÁVA NA ODSŤÚPENIE OD POISTNEJ ZMLUVY PODĽA ZÁKONA:

6.1 Poistník, ktorý je zároveň spotrebiteľom má v zmysle Zákona právo na odstúpenie od poistnej zmluvy bez akejkoľvek sankcie a bez uvedenia dôvodov, a to v lehote:

- 14 kalendárnych dní odo dňa uzatvorenia poistnej zmluvy alebo

- b) 14 kalendárnych dní odo dňa doručenia všetkých predzmluvných informácií zakotvených v § 3 Zákona a zmluvných podmienok poisťovníkovi pokiaľ k ich doručeniu došlo v akýkoľvek deň po uzatvorení poisťnej zmluvy alebo
 - c) v lehote 12 mesiacov a 14 kalendárnych dní od dňa uzatvorenia poisťnej zmluvy za predpokladu, že poisťníkovi neboli doručené všetky predzmluvné informácie zakotvené v § 3 Zákona avšak bol poučený o svojom práve na odstúpenie od poisťnej zmluvy.
- 6.2 Lehota na odstúpenie od poisťnej zmluvy podľa bodu 6.1 Informácie sa považuje za dodržanú, ak poisťník odošle poisťovateľovi oznámenie o odstúpení od poisťnej zmluvy najneskôr v posledný deň tejto lehoty, a to:
- a) listom na adresu sídla poisťovateľa: KOOOPERATIVA poisťovňa, a. s. Vienna Insurance Group, Mlynské nivy 16, 821 09 Bratislava alebo
 - b) osobitnou funkciou na odstúpenie od poisťnej zmluvy, ktorá je formou elektronického formulára dostupná na webovom sídle poisťovateľa: <http://kooperativa.sk/odstupenie> alebo
 - c) inou vhodnou formou, ktorá je k dispozícii súbežne poisťníkovi a poisťovateľovi.
- 6.3 Pri uplatnení práva na odstúpenie od poisťnej zmluvy podľa bodu 6.2 b) Informácie je potrebné v rámci elektronického formulára vyplniť správne všetky údaje vrátane čísla poisťnej zmluvy.
- 6.4 V prípade, ak poisťník uplatní právo na odstúpenie od poisťnej zmluvy a v poisťnej zmluve prejavil svoj predchádzajúci súhlas/žiadost' so začatím plnenia poisťnej zmluvy zo strany poisťovateľa, poisťovateľ mu najneskôr do 30 kalendárnych dní od dňa doručenia oznámenia o odstúpení od poisťnej zmluvy vráti zaplatené poisťné krátené o poisťné za obdobie od vzniku poistenia do dňa doručenia oznámenia o odstúpení od poisťnej zmluvy. Poisťné, o ktoré poisťovateľ podľa predchádzajúcej vety krátil zaplatené poisťné zodpovedá odplatu za finančnú službu poskytnutú poisťovateľom v súlade s poisťnou zmluvou.
- 6.5 Poisťné podľa bodu 6.4 Informácie je primerané rozsahu poskytnutej finančnej služby (doba trvania poisťného vzťahu), nemá charakter sankcie a poisťovateľ je oprávnený ho započítať voči pohľadávke poisťníka na vrátenie poisťného.
- 6.6 Ak poisťník neuplatní právo na odstúpenie od poisťnej zmluvy v lehote podľa bodu 6.1 Informácie, toto právo zaniká a poisťná zmluva trvá aj po uplynutí predmetnej lehoty na odstúpenie.
- 6.7 Ak spotrebiteľ uplatní právo na odstúpenie od poisťnej zmluvy, nie je viazaný ani zmluvou o doplnkovej službe, ktorá súvisí s touto poisťnou zmluvou a je poskytovaná poisťníkovi na základe dohody medzi poisťovateľom a tretou osobou. Takáto zmluva o doplnkovej službe sa zrušuje bez poplatkov momentom doručenia oznámenia o odstúpení od poisťnej zmluvy.

7. UKONČENIE O DÔSLEDKCH PRI ONESKORENEJ PLATBE ALEBO NEUHRADENEJ PLATBE:

- 7.1 Ak poisťník neuhradí prvé poisťné alebo prvú splátku poisťného v lehote 30 kalendárnych dní odo dňa, kedy mu bol zo strany poisťovateľa predložený návrh poisťnej zmluvy, platnosť návrhu poisťnej zmluvy zaniká, poisťná zmluva nebude uzavretá a zaplatené poisťné bude vrátené poisťníkovi.
- 7.2 Ďalšie dôsledky
- a) neuhradenia poisťného v prvom poisťnom období a v ďalšom poisťnom období
 - b) oneskorenej platby poisťného ako aj
 - c) podmienky vrátenia poisťného poisťníkovi upravujú príslušné Všeobecné poisťné podmienky pre Rizikové životné poistenie OSOBNÁ POISTKA č. 2201 v článku 6 Dôsledky neplatenia poisťného, ktoré tvoria súčasť poisťnej zmluvy.

8. PRIJÍMANIE A VYBAVOVANIE SŤAŽNOSTÍ:

- 8.1 Sťažnosťou sa rozumie ústne alebo písomné podanie, ktorým sa sťažovateľ:
- a) domáha ochrany svojich práv alebo právom chránených záujmov

z dôvodu ich porušenia alebo ohrozenia konaním alebo nekonaním poisťovateľa alebo z dôvodu konania fyzických alebo právnických osôb spolupracujúcich na základe uzatvorenej zmluvy s poisťovateľom (ďalej len „spolupracujúce osoby“),

- b) upozorňuje na konkrétne nedostatky v činnosti poisťovateľa alebo spolupracujúcich osôb,
 - c) ide o také ústne alebo písomné podanie, ktoré síce nemá formálne označenie „sťažnosť“ ale z jeho obsahu vyplýva, že ide o sťažnosť na konanie alebo opomenutie konania poisťovateľa alebo s ňou spolupracujúcich osôb voči sťažovateľovi alebo jeho blízkym osobám, alebo ktorým sa upozorňuje na nedostatky v činnosti poisťovateľa alebo v činnosti so spolupracujúcimi osobami.
- 8.2 Sťažovateľ môže podať sťažnosť poisťovateľovi poštou na adresu sídla poisťovateľa, elektronicky prostredníctvom emailu alebo na to určeného elektronického formulára umiestneného webovej stránke poisťovateľa prípadne prostredníctvom ktoréhokoľvek obchodného miesta poisťovateľa. Sťažovateľ môže podať sťažnosť aj prostredníctvom infolinky poisťovateľa dostupnej tel. č.: +421 2 5729 9999 v pracovných dňoch od 08.00 do 17.00 hod.
- 8.3 Sťažnosť musí obsahovať meno, priezvisko a adresu pobytu sťažovateľa, ak sťažnosť podáva fyzická osoba. Ak sťažnosť podáva právnická osoba, musí obsahovať jej obchodné meno a sídlo, meno a priezvisko osoby oprávnenej konať za právnickú osobu. Sťažnosť v listinnej podobe musí obsahovať vlastnoručný podpis sťažovateľa. Zároveň musí byť čitateľná a zrozumiteľná. Z obsahu doručenej sťažnosti musí byť jednoznačne proti komu smeruje, na aké nedostatky poukazuje a čoho sa sťažovateľ domáha.
- 8.4 Pokiaľ je sťažnosť podávaná prostredníctvom zástupcu, jej súčasťou musí byť písomné splnomocnenie sťažovateľa, ktorým udelil plnú moc tretej osobe na jeho zastupovanie pri podaní sťažnosti a pri úkonoch súvisiacich s vybavovaním sťažnosti.
- 8.5 Pokiaľ sťažnosť nespĺňa náležitosti podľa bodu 8.3 Informácie, poisťovateľ vyzve písomne alebo emailom sťažovateľa na doplnenie jeho sťažnosti, s uvedením lehoty dokedy tak má urobiť a s poučením, že v opačnom prípade bude jeho sťažnosť vyhodnotená ako neopodstatnená. Lehota nesmie byť kratšia ako 14 kalendárnych dní.
- 8.6 Anonymná sťažnosť sa vybavuje, len ak obsahuje konkrétne údaje, ktoré nasvedčujú, že konaním alebo opomenutím konania poisťovateľa prípadne spolupracujúcich osôb mohol byť porušený právny poriadok alebo interné predpisy poisťovateľa. V opačnom prípade sa anonymná sťažnosť založí bez ďalšieho preverovania ako neopodstatnená.
- 8.7 Sťažnosť môže byť vyhodnotená ako opodstatnená, čiastočne opodstatnená alebo neopodstatnená.
- 8.8 Poisťovateľ je povinný vybaviť doručенú sťažnosť bez zbytočného odkladu, najneskôr do 30 kalendárnych dní odo dňa doručenia. Pokiaľ nie je možné doručенú sťažnosť vybaviť v stanovenej lehote, poisťovateľ informuje o uvedenej skutočnosti sťažovateľa s uvedením dôvodu predĺženia a predpokladaným termínom vybavenia sťažnosti, ktorý nesmie byť dlhší ako 60 kalendárnych dní odo dňa doručenia sťažnosti poisťovateľovi.
- 8.9 Stanovisko poisťovateľa obsahujúce vybavenie sťažnosti sa sťažovateľovi zasiela písomne, ako doporučená listová zásielka s doručenkou, pokiaľ poisťovateľ disponuje adresou trvalého pobytu alebo sídla sťažovateľa alebo inou adresou, o ktorej má poisťovateľ preukázateľnú vedomosť, že na danej adrese sťažovateľa preberá listové zásielky a tieto nie je možné zaslať na adresu trvalého pobytu alebo sídla sťažovateľa.
- 8.10 V prípade, že sťažovateľ súhlasí a zároveň je to vhodné, je možné sťažovateľovi doručiť stanovisko poisťovateľa k sťažnosti na jeho emailovú adresu.
- 8.11 Sťažnosť sa považuje za vybavenú, ak bol sťažovateľ písomne informovaný o výsledku vykonaného šetrenia a v prípade opodstatnenej alebo čiastočne opodstatnenej sťažnosti, ak sa prijali opatrenia na odstránenie vzniknutých nedostatkov a príčin ich vzniku.
- 8.12 Na opakovanú sťažnosť, ktorá je obsahovo identická s prvotne doručенou sťažnosťou poisťovateľ odpovedá s odkazom na svoju prvotnú od-

poved' pokiaľ v opakovanej sťažnosti neboli namietané iné skutočnosti, ako v prvotnej sťažnosti.

- 8.13 Ak je sťažovateľom alebo poisteným spotrebiteľ, má podľa Zákona č. 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov právo obrátiť sa na poisťovateľa so žiadosťou o nápravu (sťažnosťou). Pokiaľ nie je spokojný so spôsobom, ktorým poisťovateľ vybavil jeho sťažnosť, reklamáciu alebo ak sa domnieva, že poisťovateľ porušil jeho práva má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu subjektu alternatívneho riešenia sporov, a to napríklad:
- a) Poisťovací ombudsman SLASPO; ktorý sa špecializuje iba na spory z poisťných zmlúv, adresa: Slovenská asociácia poisťovní, Útvár poisťovacieho ombudsmana, Bajkalská 19 B (severná veža, 4. poschodie), 821 01 Bratislava, <https://www.poisťovaciombudsman.sk/>,
 - b) Spoločnosť ochrany spotrebiteľov (S.O.S) Poprad; rieši všetky druhy spotrebiteľských sporov, adresa: Spoločnosť ochrany spotrebiteľov (S.O.S) Poprad, Bajkalská 2335/3, 058 01 Poprad, <https://www.sospotrebitelov.sk/>,
 - c) Združenie na ochranu práv občana – AVES; rieši všetky druhy spotrebiteľských sporov, adresa: Jána Poničana 9, 841 07 Bratislava, P. O. BOX 29, <https://www.zdruzenieaves.sk/>,
 - d) ďalšie subjekty sú uvedené webovom sídle Ministerstva hospodárstva Slovenskej republiky: <https://www.mhsr.sk/obchod/ochrana-spotrebitela/alternativne-riesenie-spotrebitelskych-sporov-1/zoznam-subjektov-alternativneho-riesenia-spotrebitelskych-sporov-1>.
- 8.14 V prípade nespokojnosti s vybavením sťažnosti má sťažovateľ resp. poisťník možnosť obrátiť sa na Národnú banku Slovenska alebo na príslušný súd.

9. AUTOMATICKÉ ROZHODOVANIE A PROFILOVANIE:

Výška poisťného nie je určená na základe automatizovaného rozhodovania a profilovania. Poisťovňa môže využívať v procese poskytovania služieb niektoré formy automatizovaného individuálneho rozhodovania a profilovania. Podrobnejšie informácie o vykonávaní automatizovaného individuálneho rozhodovania a profilovania sú uvedené na <https://www.kooperativa.sk/ochrana-osobnych-udajov>.

10. DANE A POPLATKY:

Poisťovateľ upozorňuje, že vo vzťahu k poisťnej zmluve sa neúčtujú žiadne ďalšie dane ani poplatky, ktoré by neboli uhrádzané prostredníctvom poisťovateľa alebo ktoré by poisťovateľ nevyberal.

11. POISTNÉ UDALOSTI:

Poisťné udalosti je možné nahlásiť na ktorejkoľvek pobočke Slovenskej sporiteľne, a. s. Informácie a formuláre na hlásenie poisťnej udalosti sú dostupné aj na www.kooperativa.sk.

12. PLATNOSŤ ÚDAJOV:

- 12.1 Údaje uvedené v rámci Informácie sú platné od 19. 6. 2026 a sú platné počas celej doby trvania zmluvného vzťahu.
- 12.2 Výnimkou z bodu 12.1 Informácie tvoria údaje týkajúce sa subjektov špecifikovaných v bodoch 8.13 a 8.14 Informácie. Tieto údaje sú platné k 19. 06. 2026 a poisťovateľ predpokladá, že zostanú aktuálne aj počas celej doby trvania zmluvného vzťahu. Počas trvania zmluvného vzťahu však môžu nastať okolnosti, ktoré poisťovateľ nemôže ovplyvniť a ktoré môžu mať vplyv na ich aktuálnosť (napr. zmena sídla Poisťovacieho ombudsmana). Platnosť týchto údajov je možné si overiť priamo u poisťovateľa.

FORMULÁR NA ODSTÚPENIE OD ZMLUVY UZAVRETEJ NA DIAĽKU

POISŤOVŇA		
KOOPERATIVA poisťovňa, a.s. Vienna Insurance Group, Mlynské nivy 16, 821 09 Bratislava IČO: 00 585 441 Spoločnosť je členom skupiny pre DPH. DIČ: 2020527300 Registrácia: Obchodný register Mestského súdu Bratislava III, IČ DPH: SK7020000746 odd: Sa, vložka 79/B		
POISTNÍK/DORUČITEĽ (služi na identifikáciu)		
Meno, priezvisko, titul		
Rodné číslo	Číslo OP/pasu	
Adresa trvalého bydliska/sídlo - ulica, č. domu		PSČ
Miesto - dodacia pošta		
Číslo návrhu poisťnej zmluvy		
☐ odstúpenie do 14 dní od uzatvorenia poisťnej zmluvy na diaľku - platí len pre fyzické osoby-spotrebiteľov (zák. č. 311/2025 Z.z. o ochrane spotrebiteľa pri finančných službách na diaľku a o zmene a doplnení niektorých zákonov)		
NESPOTREBOVANÉ POISTNÉ		
Nespotrebované poistné bude vrátené rovnakým spôsobom ako bolo uhradené.		

Spoločnosť KOOPERATIVA poisťovňa, a.s. Vienna Insurance Group Vás informuje, že osobné údaje dotknutých osôb spracúva v súlade s Nariadením Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 z 27. apríla 2016 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov, ktorým sa zrušuje smernica 95/46/ES (všeobecné nariadenie o ochrane údajov) (ďalej len „Nariadenie“) a príslušnými slovenskými právnymi predpismi. Zároveň Vás informuje, že informácie o spracúvaní osobných údajov je možné nájsť aj na webovej stránke spoločnosti KOOPERATIVA poisťovňa, a.s. Vienna Insurance Group www.kooperativa.sk

V	Dňa	Podpis poistníka
---	-----	------------------