

**Článok 1 Definície pojmov**

Pre tieto poistné podmienky sú definované nasledujúce pojmy:

1. **Poistník (ďalej tiež „mBank“)** – mBank SA, pobočka zahraničnej banky so sídlom Pribinova 10, 811 09 Bratislava, IČO: 36 819 638, zap. v OR OS Bratislava I, odd. Po, vložka č. 1503/B ktorá s poisťiteľom uzatvorila poistnú zmluvu.
2. **Poisťiteľ** – Poisťovňa Cardif Slovakia, a.s., so sídlom Plynárenská 7/C, 821 09 Bratislava, Slovenská republika, IČO: 36 534 978, zap. v OR OS Bratislava I, odd. Sa, vl. č. 2547/B, ktorá s poisťníkom uzatvorila poistnú zmluvu.
3. **Poistený** – fyzická osoba, na ktorej finančnú stratu sa vzťahuje poistenie v zmysle týchto poistných podmienok a podľa uzatvorenej poistnej zmluvy.
4. **Oprávnená osoba** – osoba, ktorej vzniká v prípade poistnej udalosti právo, aby jej bolo vyplatené poistné plnenie.
5. **Poistné plnenie** – suma, ktorá je podľa týchto poistných podmienok a uzatvorenej poistnej zmluvy vyplatená oprávnenej osobe, ak nastane poistná udalosť.
6. **Poistná udalosť** – náhodná skutočnosť, s ktorou je spojený vznik povinnosti poisťiteľa plniť v súlade s týmito poistnými podmienkami a uzatvorenou poistnou zmluvou.
7. **Začiatok poistenia** – okamih, ktorým sa osoba, na ktorú sa vzťahuje poistenie, stala poisteným, poisťiteľ nadobudol právo na poistné podľa uzatvorenej poistnej zmluvy a vznikla mu povinnosť plniť ak nastane poistná udalosť.
8. **Zmluva o vydaní karty (ďalej len "Zmluva o karte")** – Zmluva o používaní kreditnej karty mBank alebo Zmluva o používaní platobných kariet mBank, uzavretá medzi poisťníkom a poisteným, na základe ktorej je Karta vydaná.
9. **Karta** – akákoľvek kreditná alebo platobná, vydaná poisťníkom, ktorej držiteľom je poistený.
10. **Majiteľ karty** – fyzická osoba, na ktorej meno je kreditná alebo platobná karta vydaná.
11. **PIN (Personal Identification Number)** – identifikačný kód – štvorciferné dôverné číslo, ktoré spolu s kartou slúži na elektronickú identifikáciu Majiteľa alebo Užívateľa platobnej karty pri vykonávaní transakcie.
12. **Internetové bankovníctvo** – produkt priameho bankovníctva, ktorého podmienky sú stanovené v obchodných podmienkach poisťníka, prostredníctvom ktorého je klient oprávnený vykonávať transakcie z účtu, ku ktorému je vydaná karta.
13. **Finančná strata** - v zmysle týchto poistných podmienok finančná ujma, ktorú poistený utrpí v dôsledku náhodnej skutočnosti bližšie určenej v týchto poistných podmienkach.
14. **Skimming** – krádež údajov zo samotnej karty použitím elektronických zariadení nainštalovaných priamo na bankomat s cieľom skopírovať údaje z karty k jej následnej duplikácii alebo zistenia PINu.
15. **Phishing** – podvodné správy imitujúce bankové alebo obchodné listy za účelom naviesť ľudí k odovzdaniu osobných informácií ako napr. číslo kreditnej karty, číslo účtu a heslo k nemu.
16. **Typická krádež (ďalej tiež „odcudzenie“)** - každá krádež poisteného tovaru, spáchaná treťou osobou spojená s napadnutím alebo vlámaním, v súlade s výlukami z poistného plnenia.
17. **Vrecková krádež (ďalej tiež „odcudzenie“)** - podvodné konanie spočívajúce v ukradnutí poisteného tovaru odňatím z vrečka oblečenia, ktoré mal v momente krádeže poistený na sebe alebo z príručnej batožiny, ktorú mal v momente krádeže poistený bezprostredne pri sebe, a to bez použitia fyzického alebo psychického násillia v momente krádeže, v súlade s výlukami z poistného plnenia.
18. **Násillné prepadnutie** – každé ohrozenie poisteného, poisťníka resp. používateľa tovaru vykonané treťou osobou, pri ktorom táto použila

proti poisťníkovi, poistenému alebo používateľovi tovaru násillie alebo hrozbu bezprostredného násillia.

19. **Zneužitie platobnej karty v dôsledku jej straty alebo odcudzenia** – použitie platobnej karty neoprávnenou osobou spočívajúce v uskutočnení neoprávnenej(ych) transakcie(i) bez vedomia a súhlasu poisteného, následkom ktorej(ych) vznikla poistenému finančná strata.
20. **Blokácia platobnej karty** – zmena statusu karty z aktívneho stavu na zablokovaný v softvéri, banky v dôsledku ktorej sú zamietané autorizácie transakcií.
21. **Odblokovanie platobnej karty** – zmena statusu platobnej karty zo zablokovaného stavu na aktívny v softvéri banky v dôsledku ktorej môžu byť schvaľované autorizácie transakcií.
22. **Doklad o vykonaní transakcie** – dokument získaný od predajcu potvrdzujúci vykonanie platby prostredníctvom karty alebo potvrdenie z bankomatu, ktoré potvrdzuje vykonanie operácie prostredníctvom karty;
23. **Bankomat** – akýkoľvek bankomat, certifikovaný kartovej asociácie Visa, alebo spoločnosťou Mastercard Inc., bez ohľadu na prevádzkovateľa alebo majiteľa konkrétneho zariadenia, prostredníctvom ktorého môžu klienti poisťníka získať hotovosť použitím Karty, a to bez ohľadu na skutočnosť, či je umiestnený na území Slovenskej republiky alebo mimo toto územie.
24. **Kľúče** – kľúč alebo akékoľvek zariadenie či predmet, ktorý je určený na uzamykanie a odomykanie dverí od:
  - a) bytu/domu, ktorý poistený vlastní alebo
  - b) bytu/domu v ktorom má poistený trvalý či prechodný pobyt alebo
  - c) bytu/domu, ktorý poistený obýva na základe nájomnej zmluvy alebo obdobného právneho vzťahu alebo
  - d) motorového vozidla, ktoré poistený vlastní alebo
  - e) motorového vozidla, ktoré poistený užíva na základe právneho vzťahu.
25. **Doklady** – občiansky preukaz, cestovný pas, povolenie na pobyt, vodičský preukaz a osvedčenie o evidencii alebo technické osvedčenie vozidla.
26. **Osoba blízka poistenému** – príbuzní poisteného v priamom rade, súrodenci, manžel(ka) poisteného, iné osoby v rodinnom alebo obdobnom vzťahu (napr. druh, družka) k poistenému.
27. **Hrubá nedbanlivosť** – vedomá nedbanlivosť, pri ktorej poistený vedel alebo vedieť mal a mohol, že jeho konaním alebo opomenutím môže škoda vzniknúť, ale bez primeraných dôvodov sa spoliehal, že škoda nevznikne, prípadne bol s jej vznikom uzročený.
28. **Peňaženka** – peňaženka alebo malá príručná taška určená k uchovávaniu a prenosu peňazí, príp. dokladov poisteného.
29. **Taška** – príručná taška, dámska alebo pánska, kabelka, batoh alebo obdobná príručná batožina cez rameno alebo do ruky určená k prenášaniu a uschovávaniu drobných osobných vecí.

**Článok 2 Predmet poistenia**

1. V rámci poistenia finančnej straty v dôsledku zneužitia platobnej karty, vy danej k účtu, ktorého majiteľom je fyzická osoba, poisťiteľ dojednáva v súlade s týmito poistnými podmienkami poistenie, ktoré zahŕňa nasledovné riziká:
  - a) poistenie pre prípad zneužitia karty v dôsledku jej odcudzenia alebo straty vrátane zneužitia s použitím PINu,
  - b) poistenie pre prípad zneužitia karty pri internetovej transakcii v dôsledku jej straty alebo odcudzenia vrátane zneužitia s použitím PINu,
  - c) poistenie pre prípad straty alebo odcudzenia kľúčov, pokiaľ k tomu príde súčasne so stratou alebo odcudzením karty,
  - d) poistenie pre prípad straty alebo odcudzenia dokladov, pokiaľ k tomu príde súčasne so stratou alebo odcudzením karty,

- e) poistenie pre prípad straty alebo odcudzenia peňaženky, pokiaľ k tomu príde súčasne so stratou alebo odcudzením karty,
  - f) poistenie pre prípad straty alebo odcudzenia tašky, pokiaľ k tomu príde súčasne so stratou alebo odcudzením karty,
  - g) poistenie pre prípad odcudzenie hotovosti pri násilnom prepadnutí pri výbere z bankomatu alebo v dôsledku núteného výberu z bankomatu urobeného pod hrozbou fyzického násillia alebo krádeže z bankomatu vybranej hotovosti pri násilnom prepadnutí alebo pod hrozbou fyzického násillia, ak k odcudzeniu dôjde pri výbere z bankomatu alebo v čase do 6 hodín od výberu z bankomatu.
2. Poistiteľ v poistnej zmluve dojednáva kombinácie jednotlivých poistných rizík podľa bodu 1. vo forme súborov.

### Článok 3 Uzatvorenie poistnej zmluvy

1. Poistná zmluva a všetky dodatky a zmeny poistnej zmluvy musia mať písomnú formu.
2. Poistná zmluva je uzatvorená okamihom jej podpisu poslednou zo zmluvných strán.
3. Poistník aj poistený sú povinní odpovedať pravdivo a úplne na všetky otázky poistiteľa týkajúce sa dojednávaneho poistenia. To platí tiež, ak ide o zmenu poistenia.

### Článok 4 Podmienky pre vznik poistenia

1. Poistenie v zmysle tejto Zmluvy vzniká iba pre takú fyzickú osobu, ktorá je majiteľom platnej karty vydananej poisťníkom k účtu a ktorá sa oboznámila a písomne vyjadrila súhlas so zmluvou ako aj s týmito poistnými podmienkami.
2. V poistnej zmluve môžu byť stanovené i ďalšie podmienky, ktoré obmedzujú možnosť vzniku poistenia.

### Článok 5 Začiatok poistenia, koniec poistenia, poistné obdobie a poistná doba

1. Poistenie začína nultou hodinou dňa, dohodnutého ako začiatok poistenia v poistnej zmluve, pokiaľ v poistnej zmluve nie je stanovené inak.
2. Koniec poistenia sa stanoví na 24:00 hod. dňa, v ktorom zaniká poistenie podľa poistnej zmluvy alebo týchto poistných podmienok, pokiaľ v poistnej zmluve nie je stanovené inak.
3. Poistenie môže byť v poistnej zmluve dohodnuté na presne stanovenú dobu (s dohodnutým koncom poistenia) alebo na dobu neurčitú.
4. Dĺžka poistnej doby a poistného obdobia je stanovená v poistnej zmluve.

### Článok 6 Poistné

1. Poistné je úhrada za poskytovanie poistnej ochrany dohodnutej v uzatvorenej poistnej zmluve.
2. Výška, splatnosť a spôsob úhrady poistného sú dojednané v poistnej zmluve. Výška poistného je určená podľa sadzieb pre jednotlivé druhy alebo súbory rizík poistenia.
3. Poistné sa platí buď naraz za celú dobu poistenia (jednorazové poistné), alebo za dohodnuté poistné obdobia (bežné poistné).

### Článok 7 Dôsledky neplatenia poistného

1. Pre neplatenie poistného poistenie zanikne podľa Čl. 13, ods. 1., písm. ï bez náhrady.
2. Poistiteľ má právo na poistné za dobu do zániku poistenia v súlade s ustanovením § 803 ods. 1 Občianskeho zákonníka.

### Článok 8 Zmeny poistenia

Zmenu rozsahu poistenia, už dojednaného poistnou zmluvou, je možné uskutočniť len vzájomnou dohodou zmluvných strán, a to písomne, vo forme písomného dodatku k poistnej zmluve. Takáto zmena je účinná od nulte hodiny zmluvne stanoveného dňa v dodatku k poistnej zmluve, nie však skôr ako od nulte hodiny dňa nasledujúceho po uzatvorení dodatku.

### Článok 9 Územná platnosť poistenia

Územná platnosť poistenia nie je obmedzená.

### Článok 10 Poistná udalosť

1. Poistenie sa vzťahuje na poistné udalosti, ktoré nastanú v priebehu trvania poistenia a sú vyšpecifikované v ods. 2. tohto Článku.
2. Poistnou udalosťou sa rozumie finančná strata poisteného, ku ktorej dôjde v dôsledku všetkých alebo niektorých z nasledujúcich skutočností, podľa ustanovení poistnej zmluvy:
  - a) zneužitie karty v dôsledku jej straty alebo odcudzenia vrátane zneužitia s použitím PINu,
  - b) zneužitie karty pri internetovej transakcii v dôsledku jej straty alebo odcudzenia vrátane zneužitia s použitím PINu,
  - c) strata alebo odcudzenie kľúčov, pokiaľ k tomu príde súčasne so stratou alebo odcudzením karty,
  - d) strata alebo odcudzenie dokladov, pokiaľ k tomu príde súčasne so stratou alebo odcudzením karty,
  - e) strata alebo odcudzenie peňaženky, pokiaľ k tomu príde súčasne so stratou alebo odcudzením karty,
  - f) strata alebo odcudzenie tašky, pokiaľ k tomu príde súčasne so stratou alebo odcudzením karty,
  - g) odcudzenie hotovosti pri násilnom prepadnutí pri výbere z bankomatu alebo v dôsledku núteného výberu z bankomatu urobeného pod hrozbou fyzického násillia alebo krádeže z bankomatu vybranej hotovosti pri násilnom prepadnutí alebo pod hrozbou fyzického násillia, ak k odcudzeniu dôjde pri výbere z bankomatu alebo v čase do 6 hodín od výberu z bankomatu.
3. Poistná udalosť musí byť bez zbytočného odkladu písomne oznámená poistiteľovi po jej vzniku, spolu s predložením dokladov požadovaných poistiteľom, a to podľa týchto poistných podmienok a uzatvorenej poistnej zmluvy.
4. V prípade pochybností o vzniku poistnej udalosti je povinnosťou poisteného alebo oprávnenej osoby preukázať, že k poistnej udalosti došlo.

### Článok 11 Poistné plnenie

1. V prípade poistnej udalosti, ktorá nastane počas trvania poistenia, poistiteľ poskytuje poistné plnenie oprávnenej osobe, a to v zmysle a v rozsahu podľa uzatvorenej poistnej zmluvy a v súlade s týmito poistnými podmienkami, pričom:
  - a) v prípade zneužitia karty v dôsledku jej odcudzenia alebo straty vrátane zneužitia s použitím PINu je poistné plnenie maximálne vo výške 1 00,- € vrátane poplatkov spojených s blokáciou karty za jednu odcudzenú alebo stratenú kartu, a to maximálne dvakrát v jednom kalendárnom roku;
  - b) v prípade zneužitia karty pri internetovej transakcii v dôsledku jej odcudzenia alebo straty vrátane zneužitia s použitím PINu je poistné plnenie maximálne vo výške 1 00,- € vrátane poplatkov spojených s blokáciou karty za jednu odcudzenú alebo stratenú kartu, a to maximálne dvakrát v jednom kalendárnom roku;
  - c) v prípade straty alebo odcudzenia kľúčov poistné plnenie zodpovedá nákladom skutočne vynaloženým poisteným, ktoré sú spojené s náhradou pôvodných kľúčov, výmenou bezpečnostných vložiek a pod., maximálne však do výšky 160,- €;
  - d) v prípade straty alebo odcudzenia dokladov poistné plnenie zodpovedá nákladom skutočne vynaloženým poisteným, ktoré sú spojené s náhradou a vyhotovením nových dokladov, maximálne však do výšky 100,- €;
  - e) v prípade straty alebo odcudzenia peňaženky poistné plnenie zodpovedá nákladom skutočne vynaloženým poisteným, ktoré sú spojené s náhradou peňaženky, maximálne však do 100,- €;
  - f) v prípade straty alebo odcudzenia tašky, poistné plnenie zodpovedá nákladom skutočne vynaloženým poisteným, ktoré sú spojené s náhradou tašky, maximálne však do výšky 100,- €;

g) v prípade odcudzenia hotovosti pri násilnom prepadnutí pri výbere z bankomatu alebo v dôsledku núteného výberu z bankomatu urobeného pod hrozbou fyzického násillia alebo krádeže z bankomatu vybranej hotovosti pri násilnom prepadnutí alebo pod hrozbou fyzického násillia, je poistné plnenie v prípade poistnej udalosti maximálne vo výške 160,- € vrátane poplatkov spojených s blokáciou karty a to do šiestich hodín od výberu z bankomatu. Maximálny počet poistných plnení na jednu kartu je dvakrát ročne.

2. Ak sa poistiteľ dozvie až po poistnej udalosti, že jej príčinou je skutočnosť, ktorú pre vedome nepravdivé alebo neúplné odpovede nemohol zistiť pri dojednávani poistenia, a ktorá pre vznik poistenia bola podstatná, je oprávnený dohodnuté poistné plnenie odmietnuť. Odmietnutím poistného plnenia poistenie zanikne.

3. Pre zistenie rozsahu povinnosti plniť môže poistiteľ požadovať ďalšie nutné doklady a sám vykonávať ďalšie potrebné šetrenia.

4. Poistiteľ je povinný poskytnúť poistné plnenie do 15 dní len čo skončil vyšetrovanie potrebné na zistenie rozsahu svojej povinnosti plniť. Ak sa nemôže skončiť vyšetrovanie do jedného mesiaca potom, ako sa poistiteľ o poistnej udalosti dozvedel, je povinný na požiadanie poskytnúť primeraný preddavok.

5. Právo na poistné plnenie z poistnej udalosti, ktorá nastala pred zánikom poistenia ostáva nedotknuté.

6. Pri výplate poistného plnenia má poistiteľ právo odpočítavať od poistného plnenia nedoplatok poistného.

7. V poistnej zmluve môže byť dohodnutá aj maximálna výška celkového poistného plnenia vo vzťahu k jednému poistenému alebo jednej poistnej udalosti.

8. V prípade, že dôjde k dodatočnej náhrade škody vzniknutej neoprávnenou transakciou uskutočnenou odcudzenou či stratenou platobnou kartou zo strany tretej osoby, táto škoda už bola nahlásená poistiteľovi ako poistná udalosť a poistiteľ poskytol poistné plnenie, je poistený povinný poistné plnenie alebo jeho časť rovnajúcu sa uhradenej škode vrátiť poistiteľovi.

9. V prípade, že k poistnej udalosti, s ktorou je spojená povinnosť poistiteľa poskytnúť plnenie, dôjde následkom použitia omamných látok alebo liekov v dávkach nezodpovedajúcim lekárskeму predpisu, alebo v dôsledku požitia alkoholu či sústavného alkoholizmu, je poistiteľ oprávnený plnenie z poistnej zmluvy primerane znížiť alebo odmietnuť.

## Článok 12 Výluky z poistného plnenia

1. Poistiteľ nie je povinný plniť z udalostí, ku ktorým dôjde za nasledujúcich okolností:

a) výplata náhrady za zneužitie platobnej karty pred prevzatím platobnej karty, ku ktorej bolo poistenie uzatvorené, držiteľom karty;

b) výplata náhrady za zneužitie platobnej karty po zablokovaní platobnej karty, ku ktorej bolo poistenie uzatvorené, poistníkom.

2. Poistiteľ nie je povinný plniť z udalostí, ku ktorým dôjde v súvislosti alebo ako dôsledok:

a) úmyselného alebo podvodného konania poisteného, osoby blízkej poistenému alebo inej osoby konajúcej z podnetu poisteného;

b) hrubej nedbanlivosti poisteného;

c) okolností, na základe ktorých mohol poistený vznik poistnej udalosti vopred očakávať a vykonať opatrenia na zabránenie jej vzniku, pričom tak neurobil;

d) transakcií vykonaných odcudzenou alebo stratenou platobnou kartou, ku ktorým dôjde viac ako 72 hodín pred momentom nahlásenia blokácie odcudzenej alebo stratennej platobnej karty;

e) použitia platobnej karty s využitím PIN za predpokladu, že je preukázateľné, že držiteľ karty mal PIN uložený spolu s kartou a nebola prekonaná prekážka (uzamknutý priestor, napr. byt, trezor a iné) alebo použitá hrozba fyzického a/alebo psychického násillia na získanie PIN, čo musí byť preukázané podaním trestného oznámenia zo strany držiteľa karty;

f) akýchkoľvek transakcií vykonaných bez toho, aby došlo k strate alebo odcudzeniu platobnej karty ako napr. skimming alebo phishing;

g) pokiaľ došlo k odcudzeniu inak ako typickou alebo vreckovou krádežou;

h) straty alebo odcudzenia kľúčov určených na iné účely ako je uvedené v ods. 1.24., pokiaľ nie je v poistnej zmluve uvedené inak;

i) straty alebo odcudzenia dokladov iných ako je uvedené v ods. 1.25., pokiaľ nie je v poistnej zmluve uvedené inak;

j) zabavenia kľúčov, dokladov na to zákonom oprávnenými úradmi;

k) obsah kabelky ako aj obsah peňaženky je z poistného plnenia vylúčený;

l) občianskych vojen, alebo vojnových udalostí, aktívnej účasti poisteného na nepokojoch, trestných činoch a priestupkoch, teroristických akciách a sabotážach;

m) atómových výbuchov všeobecne ako aj radiácie;

n) manipulácie so zbraňami, výbušnami, horľavými a toxickými látkami;

o) akýchkoľvek iných aktov násillia, na ktorých sa poistený podieľal.

3. Poistiteľ nie je povinný plniť v prípade, že strata alebo odcudzenie hotovosti pri výbere z bankomatu, karty, kľúčov, dokladov, peňaženky a/alebo tašky, následky zneužitia karty, sú kryté akýmkoľvek iným poistením, z ktorého má poistený nárok na poistné plnenie (napr. cestovné poistenie, poistenie domácnosti a pod.).

4. Poistiteľ nie je povinný plniť a poistné plnenie nezahŕňa úhradu nákladov vynaložených poisteným v súvislosti s hľadaním stratených alebo odcudzených kľúčov, karty, dokladov, peňaženky a/alebo tašky, náklady spojené s otvorením dverí, ku ktorým patrili stratené alebo odcudzené kľúče; cestovné náklady vynaložené v súvislosti so stratou alebo odcudzením kľúčov, karty, dokladov, peňaženky a/alebo tašky, náklady spojené s pôžičkou finančných prostriedkov od akýchkoľvek právnických alebo fyzických osôb, ani náklady vynaložené v rozpore s právnymi predpismi štátu, na ktorého území k strate alebo odcudzeniu kľúčov, karty, dokladov, peňaženky a/alebo tašky došlo.

## Článok 13 Zánik poistenia

1. Poistenie zaniká:

a) posledným dňom platnosti zmluvy o karte, na základe ktorej bola vydaná karta, na ktorú sa poistenie vzťahuje;

b) zrušením práva používať kartu v súlade s obchodnými podmienkami;

c) okamihom zistenia podvodného konania poisteného v súvislosti s použitím karty;

d) uplynutím doby, na ktorú bolo poistenie dojednané;

e) dňom skončenia platnosti kreditnej karty (expirácie karty), ku ktorej bolo poistenie dojednané, pokiaľ nebola vydaná nová karta;

f) smrťou poisteného,

g) o 24.00 hod, v ktorom bola poisteným nahlásená strata alebo odcudzenie karty v zmysle obchodných podmienok poistníka, pokiaľ nebola vydaná nová karta

h) pre neplatenie poistného v súlade s § 801 Občianskeho zákonníka;

i) výpoveďou podľa ustanovení § 800 ods. 1 Občianskeho zákonníka;

j) odstúpením od poistenia v súlade s § 802 ods. 1 Občianskeho zákonníka;

k) odmietnutím plnenia v súlade s § 802 ods. 2 Občianskeho zákonníka;

l) v prípade pristúpenia k poisteniu prostredníctvom Internetového bankovníctva taktiež odstúpením od poistnej zmluvy uzavretej na diaľku podľa § 5 zákona č. 266/2005 Z.z. o ochrane spotrebiteľa pri finančných službách na diaľku;

m) nulťou hodinou dňa, ktorý nasleduje po dni, kedy poistený požiadala o ukončenie poistenia na pobočke mBanky alebo prostredníctvom služby mLinka; v prípade tohto spôsobu zániku poistenia môže nové poistenie toho istého klienta poistníka k tej istej karte vzniknúť iba za podmienky, že medzi zánikom pôvodného poistenia a vznikom nového poistenia ubehlo už viac ako 12 mesiacov;

n) písomnou dohodou zmluvných strán;

- o) na základe žiadosti poistníka o ukončenie jednotlivého poistenia v prípade poisteného poistníka s plnením finančných záväzkov vyplývajúcich z dojednaného poistenia;
- p) ďalšími spôsobmi uvedenými v týchto poistných podmienkach, v poistnej zmluve alebo stanovenými zákonom.
2. Poistenie zaniká v dôsledku tej skutočnosti, ktorá nastane ako prvá.

#### Článok 14 Povinnosť poistiteľa

1. Povinnosťou poistiteľa je plniť z poistných udalostí v súlade s týmito poistnými podmienkami a v súlade s ustanoveniami poistnej zmluvy.
2. Poistiteľ je povinný prešetriť každú poistnú udalosť o ktorej sa dozvie a písomne informovať poisteného o výsledku takéhoto prešetrenia.
3. Poistná zmluva môže stanoviť aj ďalšie povinnosti poistiteľa.

#### Článok 15 Povinnosti poistníka a poisteného

1. Poistník je povinný platiť poistiteľovi poistné podľa Článku 6 týchto poistných podmienok.
2. Poistník je povinný odpovedať poistiteľovi pravdivo a úplne na všetky písomné otázky týkajúce sa poistenia, ako aj odovzdať mu všetky informácie, ktoré sa dozvie alebo získa od poisteného v súvislosti s uzatvoreným poistením. To isté platí i pri zmene poistenia.
3. Poistník je povinný poskytovať poistiteľovi informácie, ktoré súvisia s poistením, a to v rozsahu stanovenom v poistnej zmluve.
4. Poistený je povinný vykonať všetky jemu dostupné a účelné opatrenia na odvrátenie poistnej udalosti alebo na zabránenie zväčšenia jej rozsahu.
5. Poistený alebo jeho zákonný zástupca sú povinní bez zbytočného odkladu nahlásiť poistiteľovi poistnú udalosť a odovzdať poistiteľovi všetky doklady a informácie požadované poistiteľom, a to podľa uzatvorenej poistnej zmluvy, týchto poistných podmienok, ako aj tie, ktoré si poistiteľ vyžiada a postupovať spôsobom dohodnutým v poistnej zmluve a týchto poistných podmienkach.
6. V prípade pochybností je povinnosťou poisteného alebo jeho zákonného zástupcu dokázať, že k poistnej udalosti došlo v deklarovanom rozsahu.
7. Poistený je povinný bez zbytočného odkladu, v zmysle platných zákonov alebo s ním dojednaných obchodných podmienok a zmlúv, nahlásiť stratu dokladov alebo odcudzenie hotovosti, karty, kľúčov, dokladov, peňaženky alebo tašky príslušným inštitúciám polície či orgánom činným v trestnom konaní.
8. Ak malo porušenie povinností poistníka alebo poisteného, uvedených v poistných podmienkach alebo poistnej zmluve, podstatný vplyv na vznik poistnej udalosti alebo na zväčšenie jej rozsahu alebo na možnosť presného stanovenia výšky poistného plnenia poistiteľom, je poistiteľ oprávnený plnenie zo zmluvy znížiť podľa toho, aký vplyv malo toto porušenie na rozsah jeho povinnosti plniť.
9. Ďalšie povinnosti poistníka a/alebo poisteného môžu byť stanovené v poistnej zmluve.

#### Článok 16 Podmienky a doklady požadované poistiteľom pre likvidáciu poistnej udalosti

1. Poistený, ktorému nastala poistná udalosť je povinný poskytnúť poistiteľovi bez zbytočného odkladu vyplnený formulár poistiteľa „Oznámenie poistnej udalosti“ a nasledujúce doklady:
- a) V prípade zneužitia karty v dôsledku jej odcudzenia alebo straty :
- Informácie o držiteľovi platobnej karty a o odcudzenej alebo stratenej platobnej karte, k zneužitiu ktorej došlo, v rozsahu: meno, priezvisko držiteľa karty, číslo platobnej karty bez prefixu, presný čas nahlásenia blokácie odcudzenej alebo stratenej platobnej karty, dôvod blokácie, sumu neoprávnených transakcií a výšku úhrady majiteľovi účtu;
  - kópiu dokladov, na základe ktorých si držiteľ zneužitej platobnej karty uplatňoval náhradu za zneužitie stratenej alebo odcudzenej platobnej karty od poisteného, napr. policajný doklad o oznámení o odcudzení platobnej karty, kópiu trestného oznámenia prijatého orgánmi činnými v trestnom konaní v prípade straty alebo

odcudzenia platobnej karty a jej následného zneužitia a v prípade, že k poistnej udalosti došlo v zahraničí, kópiu dokladu o oznámení s prekladom do slovenského jazyka;

- kópiu výpisu z účtu, ku ktorému bola karta k zneužitiu ktorej došlo vydaná, s vyznačením neoprávnených transakcií;
- b) V prípade straty alebo odcudzenia kľúčov, dokladov peňaženky a/alebo tašky:
- kópiu dokladu od polície o oznámení odcudzenia karty, kľúčov, dokladov, peňaženky a/alebo tašky a v prípade, že k poistnej udalosti došlo v zahraničí, kópiu dokladu o oznámení s prekladom do slovenského jazyka;
  - doklad o výške skutočne vynaložených nákladov spojených s náhradou a vyhotovením nových dokladov, výmenou zámkov, kúpou novej peňaženky, kúpou novej tašky a pod.
2. Poistiteľ si vyhradzuje právo požadovať od poisteného aj iné doklady, ktoré považuje za potrebné, sám preskúmať skutočnosti, ktoré poistiteľ považuje za nutné k zisteniu svojej povinnosti plniť. Všetky informácie, o ktorých sa poistiteľ pri preskúvaní skutočností týkajúcich sa zisťovania svojej povinnosti plniť, smie použiť len pre svoju potrebu, inak len so súhlasom poisteného.
  3. Poistený je povinný poskytnúť poistiteľovi súčinnosť v prípade, že poistiteľ uplatní oprávnenie zisťovať a preskúmať skutočnosti dôležité pre posúdenie vzniku poistnej udalosti a stanovenie výšky poistného plnenia.
  4. V prípade, že k poistnej udalosti došlo v zahraničí, je poistený povinný ohlásiť udalosť na najbližšom úradnom mieste k tomu určenom a poistiteľovi doložiť kópiu dokladu o takomto oznámení.
  5. Doklady preukazujúce vznik poistnej udalosti, ktoré sú predložené poistiteľovi, musia byť vystavené podľa slovenského práva. Doklady, ktoré sú vystavené podľa cudzieho práva, uzná poistiteľ ako preukazujúce vznik poistnej udalosti, ak z ich obsahu nesporne vyplýva, že poistná udalosť skutočne nastala. Ak nie sú doklady preukazujúce vznik poistnej udalosti predložené podľa slovenského práva a poistiteľ ich neuzná ako preukazujúce vznik poistnej udalosti, má sa zato, že poistná udalosť nenastala.

#### Článok 17 Ochrana osobných údajov

1. Prevádzkovateľom osobných údajov podľa zákona č. 18/2018 Z.z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v platnom znení (ďalej len „zákon o ochrane osobných údajov“) je Poistiteľ. Kontaktné údaje prevádzkovateľa, ako aj jeho zodpovednej osoby sú uvedené na jeho internetovej stránke.
2. Poistiteľ je podľa zákona č. 39/2015 Z. z. o poisťovníctve (ďalej len „zákon o poisťovníctve“) v súlade so zákonom o ochrane osobných údajov oprávnený spracovávať osobné údaje dotknutých osôb aj bez ich súhlasu za účelom a v rozsahu stanovenom zákonom o poisťovníctve.
3. Poskytnutie osobných údajov je potrebné na uzavretie zmluvy, preto je ich poistený povinný poskytnúť, v prípade ich neposkytnutia nie je možné uzatvoriť poistenie.
4. Účelom spracúvania osobných údajov je v zmysle zákona o poisťovníctve identifikácia dotknutých osôb a ich zástupcov a zachovanie možnosti následnej kontroly tejto identifikácie, uzavieranie poistných zmlúv a správa poistenia medzi poistiteľom a dotknutými osobami, likvidácia poistných udalostí alebo škodových udalostí zo strany poistiteľa, ochrana a domáhanie sa práv poistiteľa voči dotknutým osobám, zdokumentovanie činnosti poistiteľa, výkon dohľadu nad poisťovňami a plnenie povinností a úloh poistiteľa, ktoré mu vyplývajú zo všeobecne záväzných právnych predpisov.
5. Poistiteľ môže poveriť spracovaním osobných údajov tretiu osobu (ďalej len „Sprostredkovateľ“), a to aj osobu so sídlom mimo územia Slovenskej republiky.
6. Identifikácia príjemcov, kategórie príjemcov, ako aj informácia o prenose osobných údajov do tretích krajín sú uvedené na internetovej stránke Poistiteľa.

7. Doba uchovávanía osobných údajov je po celú dobu existencie poistenia a po jeho zániku počas doby stanovenej zákonom o poisťovníctve. Počas uvedenej doby platia aj všetky ostatné oprávnenia podľa tohto článku, ktoré sa vzťahujú i na tretiu osobu, na ktorú podľa osobitných predpisov prešli práva a povinnosti poistiteľa z poistného vzťahu, ktorého súčasťou sú tieto poistné podmienky.
8. Dotknutá osoba je povinná oznámiť poistiteľovi každú zmenu alebo chybu svojich údajov; poistiteľ nenesie zodpovednosť za spracovanie alebo použitie nesprávnych alebo neaktuálnych údajov v prípade nesplnenia tejto povinnosti.
9. Dotknutá osoba má právo domáhať sa svojich práv v súvislosti so spracovávaním osobných údajov, a to práva na opravu osobných údajov, práva na vymazanie osobných údajov, práva na obmedzenie spracúvania osobných údajov, práva namietat' spracúvanie osobných údajov a práva na prenosnosť osobných údajov, spôsobom a v rozsahu stanovenom zákonom o ochrane osobných údajov.
10. Dotknutá osoba má právo podať návrh na začatie konania o ochrane osobných údajov podľa štvrtej hlavy zákona o ochrane osobných údajov.
11. Ďalšie informácie ohľadne ochrany osobných údajov sa nachádzajú na internetovej stránke poistiteľa. v časti Ochrana osobných údajov v dokumente Informácia o ochrane osobných údajov.

### **Článok 18 Adresy a oznámenia**

1. Všetky oznámenia a žiadosti týkajúce sa poistenia sa podávajú písomne, ak nie je dohodnuté medzi poisťníkom/poisteným a poistiteľom inak. Oznámenia adresované poistiteľovi sú účinné ich doručením. Oznámenia a žiadosti, ktoré nemajú písomnú formu sú neplatné, pokiaľ v týchto poistných podmienkach nie je uvedené inak.
2. V prípade, že poisťník/poistený uvedie kontaktné telefónne číslo a/alebo emailovú adresu poistiteľa je oprávnený na komunikáciu s poisťníkom/poisteným využívať aj tieto komunikačné kanály a zasielať korešpondenciu na takto uvedenú kontaktnú mailovú adresu. Korešpondencia sa považuje za doručenu momentom jej odoslania poistiteľom na kontaktnú mailovú adresu poisťníka/poisteného.
3. Poistený/poisťník je povinný informovať bez zbytočného odkladu poistiteľa a poisťníka o každej zmene svojich kontaktných údajov.

### **Článok 19 Spôsob vybavovania sťažností**

Poistiteľ prijíma sťažností podávané písomne a ústne. Sťažnosť sa podáva písomne prostredníctvom pošty na adresu poistiteľa, e-mailu alebo faxom. O sťažnosti podanej ústne sa spíše záznam, ktorý sťažovateľ podpíše. Sťažovateľ musí v sťažnosti uviesť svoje meno, priezvisko, adresu, predmet sťažnosti a čoho sa domáha. Anonymná sťažnosť sa vybavuje iba v tom prípade, ak obsahuje konkrétne údaje, ktoré nasvedčujú, že bol porušený právny predpis. Poistiteľ sťažnosť posúdi v lehote 30 dní od jej doručenia. V odôvodnených prípadoch môže poistiteľ lehotu na vyjadrenie k sťažnosti predĺžiť na 60 dní, pričom v takom prípade sťažovateľovi oznámi dôvody predĺženia lehoty. O spôsobe vybavenia sťažnosti bude sťažovateľ písomne upovedomený. Sťažovateľ sa vždy môže obrátiť so svojou sťažnosťou aj na orgán dohľadu nad poisťovníctvom a finančným sprostredkovaním, ktorým je Národná banka Slovenska.

### **Článok 20 Rozhodné právo**

1. Poistenie finančnej straty v dôsledku zneužitia platobnej karty vydávanej mBank a všetky právne vzťahy z neho vyplývajúce sa riadia právnym poriadkom Slovenskej republiky a platia pre ne príslušné ustanovenia Občianskeho zákonníka (ďalej tiež „zákon“), Rámcovej poistnej zmluvy pre poistenie finančnej straty v dôsledku zneužitia platobnej karty č.MBK9010 (ďalej tiež „poistná zmluva“) a tieto Všeobecné poistné podmienky pre poistenie zneužitia platobnej karty

vydávanej mBank. (ďalej tiež “poistné podmienky”), ktoré tvoria neoddeliteľnú súčasť poistnej zmluvy. V prípade rozporu medzi ustanoveniami jednotlivých citovaných dokumentov budú mať prednosť v poradí najprv kogentné ustanovenia zákona a ostatných všeobecne záväzných právnych predpisov, potom ustanovenia poistnej zmluvy, potom ustanovenia poistných podmienok a napokon dispozitívne ustanovenia zákona a ostatných všeobecne záväzných právnych predpisov.

2. Všetky prípadné spory v súvislosti s poistením budú zmluvné strany prednostne riešiť mimosúdnu cestou, a to vzájomnou dohodou. V prípade, ak nedôjde k vyriešeniu sporu mimosúdnu cestou spor bude riešiť v zmysle platných právnych predpisov Slovenskej republiky príslušný súd.

### **Článok 21 Záverečné ustanovenia**

1. Od ustanovení týchto poistných podmienok, pokiaľ to vyžaduje charakter a účel poistenia, je možné sa v poistných zmluvách odchyliť tam, kde je to v týchto poistných podmienkach uvedené, inak iba ak je to v prospech poisteného.
2. Poistený, poisťník alebo oprávnená osoba nemajú v prípade riadneho alebo predčasného ukončenia poistnej zmluvy nárok na odkupnú hodnotu. Poisťník/poistený sa nepodieľa na výnosoch poistiteľa.
3. Tieto poistné podmienky nadobúdajú účinnosť dňa 25.5.2018.