



## Poistné podmienky Poistenia on-line identity

PP-PPA-Id-MB-SK zo dňa 1. 11. 2015

Pre toto poistenie právnej asistencie, ktoré uzatvára poistiteľ Inter Partner Assistance S.A., člen skupiny AXA, so sídlom Avenue Louise 166, 1050 Brusel, Belgicko, zapísaný v obchodnom registri vedenom Greffe de Tribunal de commerce de Bruxelles pod registračným číslom 0415591055 (ďalej len „poistiteľ“), platí najmä zákon č. 40/1964 Zb., Občiansky zákonník, v platnom znení (ďalej taktiež len „Občiansky zákonník“), a poistná zmluva, ktorej neoddeliteľnou súčasťou sú tieto Poistné podmienky Poistenia on-line identity (ďalej len „PP-PPA-ID-MB-SK“ či „poistné podmienky“). V prípade rozporu medzi ustanoveniami poistnej zmluvy a ustanoveniami poistných podmienok má prednosť zmluva. Za rozpor sa nepovažuje, ak ustanovenie zvláštnych, prípadne doplnkových poistných podmienok obsahuje podrobnejšiu úpravu práv a povinností zmluvných strán, na ktorú tieto PP-PPA-ID-MB-SK odkazujú.

Poistenie sa riadi právnym poriadkom Slovenskej republiky.

### Článok 1. Výklad pojmov

Na účely PP-PPA-ID-MB-SK sú nasledujúce pojmy vymedzené takto:

**Spor** je situácia konfliktu záujmu poisteného a záujmu tretej osoby, keď je poistený nútený prikročiť k vynúteniu a/alebo k ochrane svojho práva, ak je jeho výkon narušený a/alebo upretý tretou stranou.

**Hodnota predmetu sporu** je peniazmi vyjadriteľná hodnota objektu sporu, pričom sa do hodnoty predmetu sporu nezapočítava prísľušenstvo (úrok, úrok z omeškania, poplatok z omeškania) alebo zmluvná pokuta.

**Dodávateľ služieb** je subjekt spôsobilý a oprávnený poskytnúť poistenému odborné služby s cieľom vybaviť jeho poistnú udalosť. Dodávateľom služieb je napríklad advokát, znalec, tlmočník a pod.

**Zorganizovanie služby** je forma poistného plnenia, keď poistiteľ vykoná úkony umožňujúce poskytnutie služby poistenému alebo oprávnenej osobe dodávateľom služieb, t. j. zaistí pre poisteného dodávateľa služieb, pričom náklady na poskytnutie tejto služby dodávateľom nesie poistený.

**Zorganizovanie a úhrada služby** je forma poistného plnenia, keď poistiteľ vykoná úkony umožňujúce poskytnutie služby poistenému alebo oprávnenej osobe dodávateľom služieb, t. j. zaistí pre poisteného dodávateľa služieb a súčasne uhradí náklady na poskytnutie tejto služby dodávateľom služieb až do výšky limitu poistného plnenia. Prípadnú časť nákladov spojených s poskytnutím služieb dodávateľom služieb presahujúcu limit poistného plnenia nesie poistený.

**Poistník** je osoba, ktorá s poistiteľom uzavrela poistnú zmluvu.

**Poistený** je osoba, ktorú poistník uviedol ako poisteného na zozname poistených osôb odovzdanom poistiteľovi a ktorý je oprávneným držiteľom kreditnej karty vydanéj poistníkom.

**Internet** je celosvetový systém vzájomne prepojených počítačových sietí využívajúci štandardný balík internetových protokolov a slúžiaci používateľom na celom svete. Na internet je možné pristupovať pomocou osobného počítača, tabletu, mobilného telefónu a pod. Internet svojim používateľom poskytuje informácie prostredníctvom rôznych médií, ako sú e-mail, chat (instant messaging), webové stránky, blogy, diskusné fóra alebo sociálne siete.

**Podvod** je konanie tretej osoby/osôb, ktorým uvedie poisteného alebo inú osobu do omylu, využije omyl poisteného alebo inej osoby alebo zamlčí poistenému alebo inej osobe podstatné skutočnosti, a to s cieľom získať majetkový či iný prospech.

**Aukčný portál** je druh predaja prostredníctvom internetu, v rámci ktorého niekoľko osôb podáva ponuku s cieľom kúpiť určitý predmet či službu.

**Poškodenie tovaru** je situácia, keď tovar, ktorý si poistený kúpil, je poškodený, ale poškodenie nebráni jeho používaniu na účel, na ktorý je určený (napr. rôzne škrabance, praskliny, chybný náter a pod.).

**Chybný tovar** je situácia, keď tovar, ktorý si poistený kúpil, je natoľko poškodený, že ho nie je možné využívať na účel, na ktorý je určený.

### Článok 2. Predmet poistenia

2.1 Predmetom poistenia právnej asistencie je ochrana oprávnených právnych záujmov poisteného v prípadoch, v rozsahu a za podmienok stanovených v poistnej zmluve a poistných podmienkach.

Na základe poistenia právnej asistencie sa poistiteľ zaväzuje hradiť náklady poisteného spojené s uplatnením jeho práva v rozsahu vymedzenom v poistnej zmluve a poistných podmienkach.

2.2 Poistenie právnej asistencie je súkromným škodovým poistením.

2.3 Poistenie právnej asistencie je poistením právnej ochrany v zmysle ustanovení právnych predpisov.

2.4 Poistiteľ v súvislosti s plnením svojich záväzkov poskytuje poistenému poistné plnenie nasledujúcou formou:  
2.4.1 telefonickou službou právnych informácií, na ktorú sa poistený môže obrátiť s akýmkoľvek otázkami, ktoré sa týkajú najmä všeobecných právnych otázok, nejasností alebo v rámci prevencie sporov, problémov v oblasti vzťahov s úradmi, inštitúciami a poskytovateľmi služieb;

2.4.2 službou právnej asistencie poskytujúcou pomoc, podporu a rady poistenému s cieľom nájsť riešenie jeho poistnej udalosti mimosúdny m z mierom a/alebo dohodou; a ďalej s cieľom nájsť riešenie jeho poistnej udalosti v súdnom konaní, a to najmä poverením dodávateľa služieb právnym zastúpením poisteného;

2.4.3 náhradou utrpenej finančnej škody.

2.5 Poistiteľ poskytne poistenému služby uvedené v odsekoch 2.4.1 a 2.4.3, iba ak sa týkajú poistných nebezpečenstiev uvedených v čl. 6 PP-PPA-ID-MB-SK a ak sa netýkajú prípadov uvedených vo Výnimkách podľa čl. 7 a 8 týchto PP-PPA-ID-MB-SK.

2.6 Plnenie je splatné najneskôr do 15 dní odo dňa, keď poistiteľ ukončil vyšetrowanie nutné na zistenie rozsahu svojej povinnosti plniť, ak nie je pri jednotlivých druhoch poistného plnenia ďalej uvedené inak.

### Článok 3. Poistná udalosť

3.1 Poistnou udalosťou sa rozumie náhodná udalosť vyvolaná poistným nebezpečenstvom uvedeným v čl. 6 PP-PPA-ID-MB-SK, ktorá vznikla po vzniku poistenia a s ktorou je spojený vznik povinnosti poistiteľa poskytnúť poistenému poistné plnenie za podmienok a v rozsahu stanovenom v poistnej zmluve a poistných podmienkach. Poistnou udalosťou sa rozumie:

3.1.1 skutočné alebo údajné porušenie právnych predpisov a/alebo právnych povinností zo strany tretích osôb a ktorého následkom boli narušené oprávnené záujmy poisteného;

3.1.2 v prípade, že poistený uplatňuje nárok na náhradu škody alebo ujmy, sa poistnou udalosťou rozumie vznik škody alebo ujmy, prípadne okamih, keď došlo k porušeniu alebo keď začalo dochádzať k porušovaniu právnych predpisov a/alebo právnych povinností.

### Článok 4. Vznik, trvanie a zánik poistenia

4.1 Poistenie vzniká v deň, ktorý poistník uviedol ako začiatok poistenia v zozname poistených osôb odovzdanom poistiteľovi. Najskôr však v deň, keď došlo k aktivácii platobnej karty podľa príslušných podmienok poistníka.

4.2 Trvanie a zánik poistenia sa riadia ustanoveniami poistnej zmluvy.

### Článok 5. Poskytnutie poistného plnenia

5.1 Poistiteľ poskytne poistenému poistné plnenie, ak nastala poistná udalosť v zmysle ustanovení článku 3 týchto PP-PPA-ID-MB-SK a ak sú splnené podmienky stanovené v poistnej zmluve a poistných podmienkach.

5.2 Poistné plnenie zahŕňa mimosúdnu obhajobu oprávnených záujmov poisteného vo všetkých oblastiach definovaných poistnou zmluvou a ustanoveniami poistných podmienok, obhajobu týchto záujmov pred všeobecnou sústavou súdov a v prípade niektorých oblastí aj náhradu utrpenej škody.

5.3 **Oznámenie škodovej udalosti a doručenie súvisiacich podkladov**

5.3.1 Poistený je povinný uplatniť nárok na poistné plnenie bez zbytočného odkladu telefonicky alebo písomne. Pri hlásení škodovej udalosti je poistený povinný pravdivo a úplne oznámiť

a objasniť poistiteľovi situáciu a okolnosti súvisiace s nárokom na poistné plnenie. Na výzvu poistiteľa je poistený povinný doručiť poistiteľovi hlásenie škodovej udalosti v písomnej forme, k hláseniu je poistený povinný priložiť všetky doklady a dokumenty týkajúce sa škodovej udalosti, ktoré poistený získal alebo získať môže. Ak obsahuje hlásenie škodovej udalosti podľa tohto odseku vedome nepravdivé alebo hrubo skreslené podstatné údaje týkajúce sa rozsahu oznámenej škodovej udalosti, alebo ak sa v ňom vedome zamlčia údaje týkajúce sa tejto udalosti, má poistiteľ právo odmietnuť poistné plnenie. Ak vyvolá poistník alebo iná osoba, ktorá uplatňuje právo na poistné plnenie, náklady vyšetrowania alebo ich zvýšenie porušením povinnosti, má poistiteľ voči nemu právo na primeranú náhradu.

5.3.2 Poistiteľ poskytne poistenému základné informácie o jeho právach a povinnostiach, ich obsahu, rozsahu a o možnostiach riešenia škodovej udalosti.

5.3.3 Poistiteľ oznámi poistenému informácie o rozsahu dokumentácie potrebnej na uplatnenie prostriedkov ochrany práv poisteného.

5.3.4 Poistený je povinný doručiť poistiteľovi všetky podklady, ako napr. korešpondenciu, rozhodnutia, posudky, faktúry, preberacie protokoly a ďalšie podklady vyžiadané v prípade potreby poistiteľom a týkajúce sa škodovej udalosti, hneď ako ich prijal alebo hneď ako sú mu dostupné.

5.4 **Poskytnutie poistného plnenia formou služieb právnej asistencie**

Ak žiada poistený o poskytnutie poistného plnenia formou služieb právnej asistencie, poskytne poistiteľ poistenému nasledujúce služby:

5.4.1 Analýza vyhládok na úspešné vybavenie škodovej udalosti

Po nahlásení škodovej udalosti poisteným poistiteľ najprv preverí právnu situáciu poisteného a vykoná analýzu jeho vyhládok na úspešné vybavenie škodovej udalosti. O výsledku tejto analýzy informuje poisteného. V prípade potreby vykonáva poistiteľ analýzu tiež v priebehu jednotlivých štádií riešenia poistnej udalosti poisteného.

5.4.2 Vybavovanie poistnej udalosti poistiteľom

a) Ak zhodnotí poistiteľ na základe vykonanej analýzy, že vyhládky na úspešné vybavenie poistnej udalosti sú dostatočné, vyžiada si súhlas a písomnú plnú moc poisteného a potom vedie potrebné konania s cieľom dosiahnuť najlepšie možné vyriešenie poistnej udalosti. Poistiteľ zastupuje poisteného vo veciach mimosúdnych a je oprávnený inkasovať plnenia náležiacie poistenému, ktoré je povinný odovzdať poistenému bez zbytočného odkladu. Poistiteľ bude priebežne informovať poisteného o priebehu vybavovania poistnej udalosti.

b) Poistený nie je bez predchádzajúceho súhlasu poistiteľa oprávnený poveriť inú osobu (napr. dodávateľa služieb) zastúpením pri vybavovaní poistnej udalosti,

s výnimkou prípadov, keď by mu v dôsledku omeškania priamo hrozil vznik škody alebo ujmy. Ak poruší poistený túto povinnosť, je poisťiteľ oprávnený poistné plnenie primerane znížiť.

- c) Ak zhodnotí poisťiteľ na základe vykonanej analýzy, že vyhladky na úspešné vybavenie škodovej udalosti nie sú dostatočné, je povinný bez zbytočného odkladu písomnou formou oznámiť poistenému, že mu na základe vykonanej analýzy nárok na poistné plnenie nevzniká, uviesť dôvody svojho rozhodnutia a vysvetliť ich.
- d) V prípade, že sa poistený – po tom, ako bol informovaný o tom, že mu pre nedostatok vyhladok na úspešné vybavenie poistnej udalosti nevzniká právo na poistné plnenie – rozhodne v riešení prípadu pokračovať na svoje náklady a v pokračujúcom spore sa mu podarí dosiahnuť kvalitatívne alebo kvantitatívne priaznivejší výsledok, než aký zodpovedal stavu vybavovania poistnej udalosti ku dňu, keď poisťiteľ na základe svojho rozhodnutia poistné plnenie odmietol, a ak doloží poistený túto skutočnosť poisťiteľovi, poisťiteľ uhradí náklady poisteným účelne vynaložené na vybavovanie udalosti po odmietnutí plnenia, a to až do výšky limitov poistného plnenia stanovených pre túto poistnú udalosť poistnou zmluvou.

#### 5.4.3 Poverenie dodávateľa služieb

- a) V prípade, že sa ukáže, že na riadne vybavenie poistnej udalosti bude nutné poveriť dodávateľa služieb, je poistený po predchádzajúcom súhlase poisťiteľa oprávnený zvoliť si vhodného dodávateľa služieb, ktorý má svoju kanceláriu v mieste súdu príslušného na prerokovanie veci v prvom stupni, aby viedol v mene poisteného potrebné konania s cieľom dosiahnuť najlepšie možné vyriešenie poistnej udalosti. Súhlas poisťiteľa, vyžadovaný podľa tohto ustanovenia, nebude bez zreteľného dôvodu klientovi odoprený.
- b) Ak poistený poruší povinnosť získať súhlas poisťiteľa na poverenie dodávateľa služieb, je poisťiteľ oprávnený poistné plnenie primerane znížiť. Poisťiteľ je oprávnený primerane znížiť poistné plnenie aj v prípade, že poistený neskorým alebo laxným prístupom spôsobil zvýšenie nákladov za úkony, ktorých úhrada má byť súčasťou poistného plnenia.
- c) Poistený je povinný zaistiť, aby jeho právny zástupca priebežne informoval poisťiteľa o vývoji riešenia poistnej udalosti. O jednotlivých zamýšľaných podstatných krokoch je poistený sám alebo prostredníctvom svojho právneho zástupcu povinný informovať poisťiteľa a pred ich vykonaním získať jeho písomný súhlas. Ak poruší poistený túto povinnosť, je poisťiteľ oprávnený poistné plnenie primerane znížiť.

#### 5.4.4 Pozastavenie poistného plnenia

- a) Ak poisťiteľ zhodnotí, že vyhladky na úspešné vybavenie poistnej udalosti nie sú dostatočné, je povinný bez zbytočného odkladu písomnou formou oznámiť poistenému, že na základe vykonanej analýzy ďalšie poistné plnenie k danej poistnej udalosti pozastavuje, uviesť dôvody svojho rozhodnutia a vysvetliť ich.
- b) V prípade, že sa poistený po tom, ako poistné plnenie bolo pozastavené, rozhodne v riešení prípadu pokračovať na svoje náklady a v pokračujúcom spore sa mu podarí dosiahnuť kvalitatívne alebo kvantitatívne priaznivejší výsledok, než aký zodpovedal stavu vybavovania poistnej udalosti ku dňu, keď poisťiteľ na základe svojho rozhodnutia poistné plnenie pozastavil, a ak poistený doloží túto skutočnosť poisťiteľovi, poisťiteľ uhradí náklady poisteným účelne vynaložené na pokračovanie vybavovania poistnej udalosti po pozastavení plnenia, a to až do výšky limitov poistného plnenia stanovených pre túto poistnú udalosť poistnou zmluvou a s ohľadom na poistné plnenie poskytnuté pred jeho pozastavením.

#### 5.4.5 Povinnosť súčinnosti poisteného s poisťiteľom

- a) Poistený je povinný urobiť všetko, čo by mohlo prispieť k objasneniu skutkového stavu veci. Poistený je povinný vylúčiť všetko, čo by mohlo spôsobiť zvýšenie nákladov v rámci poistného plnenia. Poistený je povinný informovať poisťiteľa bez zbytočného odkladu o všetkých okolnostiach, ktoré môžu mať vplyv na povinnosť poisťiteľa poskytnúť poistné plnenie, v prípade porušenia tejto povinnosti má poisťiteľ právo odmietnuť poskytnutie poistného plnenia. Pri vyrovnaní alebo dohode o riešení poistnej udalosti nesmie byť otázka nákladov usporiadaná nevýhodnejšie, než ako to zodpovedá pomeru úspechu a neúspechu zúčastnených strán vo veci. Poistený sa preto zaväzuje, že bez predchádzajúceho súhlasu poisťiteľa neuzavrie žiadnu dohodu o vyrovnaní, zmier ani inú obdobnú dohodu. Súhlas poisťiteľa, vyžadovaný podľa tohto ustanovenia, nebude bez zreteľného dôvodu poistenému odoprený. Ak poistený poruší túto povinnosť, je poisťiteľ oprávnený poistné plnenie primerane znížiť, prípadne odmietnuť. Poistený je povinný o tomto svojom záväzku aj o svojich ostatných povinnostiach plynúcich z poistnej zmluvy informovať svojho právneho zástupcu.
- b) Poistený je povinný poskytnúť poisťiteľovi súčinnosť pri mimosúdnom aj súdnom vymáhaní nákladov vynaložených v rámci poistného plnenia poisťiteľom a pri vymáhaní náhrady škody alebo ujmy od protistrany.

- c) Poistený je povinný vyčkať so súdnym uplatňovaním svojich nárokov, pokým rozhodnutie v prípadnom inom konaní, ktoré môže mať význam pre zamýšľané súdne konanie, nenadobudne právnu moc, prípadne v súlade s pokynmi poisťiteľa uplatniť najprv len časť svojich nárokov a do nadobudnutia právnej moci rozhodnutia s uplatnením zostávajúcich nárokov vyčkať. Toto však neplatí, ak by poistenému v dôsledku omeškania priamo hrozil vznik škody alebo ujmy. Možnosť konečného uplatnenia nárokov poisteného v plnom rozsahu tým nie je dotknutá. Ak poistený poruší túto povinnosť, je poisťiteľ oprávnený poistné plnenie primerane znížiť.

#### 5.4.6 Úhrada finančných nákladov v rámci poistného plnenia.

Poistné plnenie zahŕňa v závislosti od uzatvoreného poistného programu a do výšky limitu poistného plnenia uvedeného v poistnej zmluve a/alebo poistných podmienkach úhradu finančných nákladov, ktoré je nutné vynaložiť podľa rozhodnutia poisťiteľa v súvislosti s presadzovaním oprávnených záujmov poisteného alebo náhradou poisteným utrpenej škody, a to:

- náklady na služby dodávateľa služieb, a to vo výške stanovenej podľa príslušných právnych predpisov (obvyklé a primerané výdavky právneho zástupcu, tlmočníka, prekladateľa, znalca, náklady na vykonanie jedného výkonu rozhodnutia, na základe exekučného titulu súvisiaceho s poistným plnením v rozsahu stanovenom poistnou zmluvou);
- náklady na súdne poplatky;
- náklady na cestu a ubytovanie poisteného súvisiace so súdnym konaním, ak je jeho prítomnosť nutná a je nariadená súdom (napr. v prípade vypočúvania a pod.);
- náklady na cestu a ubytovanie svedka súvisiace so súdnym konaním, ak je jeho prítomnosť nariadená súdom;
- náklady a výdavky protistrany a/alebo štátu, ktoré je poistený povinný uhradiť na základe súdneho rozhodnutia, ak bol poistený na základe písomného súhlasu poisťiteľa navrhovateľom súdneho konania;
- náklady na úhradu utrpenej škody.

## Článok 6. Rozsah a limity poistného plnenia

### 6.1 Zneužitie identity poisteného na internete

6.1.1 V prípade, že tretia osoba neoprávnene použila na internete identifikačné či autorizačné údaje poisteného s cieľom spáchať podvod, v dôsledku ktorého vznikla poistenému škoda alebo iná majetková ujma, poisťiteľ podnikne kroky na hájenie záujmov poisteného voči osobe, ktorá sa vyššie uvedeného konania dopustila, ako aj voči osobe, ktorá od poisteného vyžaduje splnenie či plnenie záväzkov, ktoré neoprávneným použitím identifikačných či autorizačných údajov poisteného podvodne uzavrela tretia osoba (napr. plnenie zmluvy o úvere, ktorú neoprávneným využitím identifikačných či autorizačných údajov poisteného uzavrela iná osoba).

### 6.1.2 Identifikačnými údajmi sú osobné údaje poisteného ako napr.:

- adresa,
- telefónne číslo,
- preukaz totožnosti,
- cestovný pas,
- vodičský preukaz,
- technický preukaz alebo osvedčenie o registrácii vozidla, ktorého je poistený majiteľom či oprávneným leasingovým nájomcom,
- bankové údaje,
- rodné číslo.

### 6.1.3 Autorizačnými údajmi sú napr.:

- používateľské mená,
- prihlasovacie údaje (log-in),
- heslá,
- adresy IP,
- e-mailové adresy,
- čísla bankových kariet (ak nebolo nič pripísané na vrub bankového účtu, ku ktorému bola karta vydaná, v opačnom prípade spadá spor pod poistné riziko „zneužitie platobného prostriedku“,
- odtlačky prstov.

6.1.4 V prípade, že sa spor postupom podľa čl. 6.1.1 nepodarí vyriešiť do 5 mesiacov od chvíle, keď poistený doručil poisťiteľovi všetky doklady nutné na riešenie poistnej udalosti, poisťiteľ uhradí poistenému, na základe dokladov, ktoré si poisťiteľ vyžiadal, nižšie uvedené náklady (utrpenu škodu) až do limitu 2000 € za každú poistnú udalosť:

- podvodnú transakciu realizovanú na vrub poisteného;
- poštové náklady vynaložené poisteným, ktoré bezprostredne súvisia s poistnou udalosťou;
- telefónne poplatky vynaložené poisteným, ktoré bezprostredne súvisia s poistnou udalosťou;
- náklady na získanie nových dokladov totožnosti poisteným;
- bankové poplatky za vydanie novej bankovej karty poistenému a pod.

### 6.2 Nákup tovaru na internete

6.2.1 V prípade, že v dôsledku nedodania, čiastočného dodania alebo neúplného dodania tovaru kúpeného na internete dôjde k sporu medzi poisteným a prevádzkovateľom internetového obchodu, poisťiteľ podnikne kroky na hájenie oprávnených záujmov poisteného.

6.2.2 Tovar, ktorý je predmetom tohto sporu, musí spĺňať nasledujúce parametre:

- bol kúpený ako nový;
- jeho cena (hodnota sporu) v okamihu nákupu bola vyššia než 45 € a nižšia alebo rovná 800 €;
- bol zaslaný z územia EÚ;

- d) bol doručený poškodený;
- e) bol doručený neúplný;
- f) bol doručený chybný;
- g) nezodpovedá referenčnému číslu výrobcu či predajcu uvedenému na objednávke;
- h) nebol bez predchádzajúceho upozornenia internetového obchodu doručený v lehote piatich kalendárnych dní od uplynutia dodacej lehoty uvedenej na objednávke.

6.4.3 V prípade, že sa poistnú udalosť postupom podľa čl. 6.2.1 nepodarí vyriešiť do 3 mesiacov od doručenia všetkých dokladov nutných na riešenie poistnej udalosti poisťiteľovi, tento poskytne poistné plnenie formou úhrady objednaného tovaru až do limitu poistného plnenia, ktorý je stanovený na 800 € na poistnú udalosť. Poisťiteľ poskytne poistné plnenie podľa tohto článku výhradne v prípade, že tovar:

- a) nebol doručený;
- b) bol doručený chybný či inak poškodený, neúplný alebo nezodpovedá referenčnému číslu výrobcu či predajcu uvedenému na objednávke.

### 6.3 Limity poistného plnenia

CYBER RISK – ROZSAH POISTNÉHO PLNENIA		
Limit poistného plnenia na PU – právna ochrana	2 000 €	
Limit poistného plnenia na PU – náhrada škody	800 €	
Územná účinnosť	SR	Zahranície
Poistné nebezpečenstvo		
Zneužitie identity poisteného na internete	ÁNO	ÁNO
Nákup tovaru na internete	ÁNO	ÁNO
<b>ROZSAH POSKYTOVANÝCH SLUŽIEB</b>		
Telefonické právne poradenstvo		
Akákoľvek právna otázka z okruhov vymedzených týmto poistným programom		
Vyhľadanie príslušného formulára a pomoc pri jeho vyplnení a odoslaní		
<b>Právna asistencia</b>		
Mimosúdne konanie – civilný spor		
Základné informácie o právach a povinnostiach poisteného		
Analýza podkladov k sporu poisteného		
Vyhotovenie návrhu na riešenie sporu, konzultácia s poisteným		
Mediácia – pokus o zblíženie postojov strán sporu		
Informácie o priebehu riešenia sporu, návrh na ďalší postup		
Vyhotovenie znaleckého posudku		
Riešenie sporu – zaistenie právneho zastúpenia poisteného		
Návrh na zmier – posledné rokovanie s protistranou		
Súdne konanie 1. inštancie – civilný spor		
Základné informácie o procesných možnostiach poisteného		
Začatie súdneho konania prostredníctvom právneho zástupcu		
Úhrada správnych, súdnych poplatkov, cestovného a ostatných poplatkov podľa poistných podmienok		
Posúdenie súdneho rozhodnutia – 1. inštancia		
Informácie o opravných prostriedkoch		
Súdne konanie 2. inštancie – civilný spor		
Zaistenie právneho zastúpenia Poisteného pri uplatnení opravného prostriedku		
Podanie opravného prostriedku na príslušnom súde		
Posúdenie súdneho rozhodnutia 2. inštancie		
Informácie o ďalších opravných prostriedkoch		

### Článok 7. Všeobecné výnimky

- 7.1 Poisťiteľ neposkytne poistné plnenie z poistenia v nasledujúcich prípadoch:
- 7.1.1 ak poistený poveril zástupcu presadzovaním svojich oprávnených záujmov bez predchádzajúceho schválenia poisťiteľom, nie však v prípade nutnosti bezprostredného odvrátenia vzniku škody alebo ujmy,
  - 7.1.2 ak poistený nedoručil poisťiteľovi dokumentáciu nutnú na presadzovanie jeho oprávnených záujmov, požadovanú a špecifikovanú poisťiteľom.
- 7.2 Poistenie sa nevzťahuje na spory
- 7.2.1 medzi poisťníkom a poisteným;
  - 7.2.2 medzi poisťiteľom a poisteným;
  - 7.2.3 medzi poistenými osobami;
  - 7.2.4 medzi poisťníkom a poisťiteľom;
  - 7.2.5 medzi blízkymi osobami;
  - 7.2.6 ktorých predmetom je nárok, ktorý bol na poisteného prevedený od tretej osoby alebo bol na poisteného postúpený tretou osobou alebo nárok, ktorý poistený uplatňuje pre tretiu osobu;
  - 7.2.7 ktoré spôsobila osoba poistená týmto poistením.
- 7.3 Poistenie sa ďalej nevzťahuje na spory súvisiace:
- 7.3.1 so spáchaním úmyselného trestného činu poisteným, úmyselného priestupku alebo úmyselného spôsobenia škody alebo ujmy,
  - 7.3.2 s náhradou škody alebo ujmy vzniknutej v dôsledku nesplnených a/alebo neplnených záväzkov alebo dlhov poisteného vrátane ich príslušenstva,
  - 7.3.3 so samovraždou alebo psychickou chorobou poisteného,
  - 7.3.4 s prípadmi, keď skutočnosti smerujúce k narušeniu právnych záujmov poisteného boli poistenému známe už v čase, keď sa poistený stal účastníkom tohto poistenia,
  - 7.3.5 s colným konaním, daňovým konaním
  - 7.3.6 s prípadmi, keď poistený mohol vznik škodovej udalosti s ohľadom na všetky okolnosti očakávať alebo mohol jej vzniku zabrániť a neurobil tak;
  - 7.3.7 s účasťou na prevádzkovaní alebo riadení spoločnosti alebo podniku;
  - 7.3.8 s platenou alebo profesionálnou činnosťou, spolkovou alebo politickou činnosťou či s akoukoľvek volenou funkciou.
- 7.4 Poisťiteľ neposkytne poistné plnenie v prípadoch, ktoré priamo či nepriamo súvisia so štrajkom, vojnovým konfliktom, inváziou, napadnutím (či už vojna bola vyhlásená, alebo nie), občianskou vojnou, vzburou, povstaním, terorizmom, násilným alebo vojenským uchvátením moci a občianskymi nepokojmi, rádioaktívnou haváriou alebo akýmkoľvek iným zásahom vyššej moci.
- 7.5 Poisťiteľ neposkytne poistné plnenie na úhradu pokút, peňažitých trestov, penále či iných zmluvných, správnych alebo trestných sankcií alebo iných platieb majúcej represívny, exemplárny alebo preventívny charakter.

### Článok 8. Nákup tovaru na internete – výnimky

- 8.1 Poisťiteľ neposkytne poistné plnenie v prípade sporov vyplývajúcich z nákupu:

- 8.1.1 zvierat a rastlín;
- 8.1.2 bižutérie, šperkov, starožitností, umeleckých diel, cenných kovov a pod.;
- 8.1.3 nehmotných predmetov, ktoré majú peňažnú hodnotu (napr. zmenky, cenné papiere, akcie, hotovosť, kupóny, certifikáty, poštové a dialničné známky, kolký, vstupenky, cestovné lístky, letenky...)
- 8.1.4 rýchlo sa kaziaceho tovaru a potravín všetkého druhu;
- 8.1.5 liekov, liečiv, zdravotníckych potrieb a doplnkov stravy;
- 8.1.6 zbraní všetkého druhu;
- 8.1.7 motorových vozidiel, lietadiel a lodí;
- 8.1.8 digitálnych dát akéhokoľvek druhu;
- 8.1.9 tovaru a služieb slúžiacich na komerčné využitie;
- 8.1.10 tovaru alebo služieb na aukčnom portáli;
- 8.1.11 tovaru alebo služieb, ktoré sú podľa platných slovenských zákonov nelegálne alebo ktorých nákup, držanie či akékoľvek iné nakladanie s nimi je nelegálne;
- 8.1.12 tovaru alebo služieb, ktoré je možné charakterizovať ako násilné, pornografické, diskriminujúce či znevažujúce ľudskú dôstojnosť alebo podnecujúce či slúžiace na spáchanie trestného činu alebo iného protiprávneho konania.

#### **Článok 9. Územný rozsah poistenia právnej asistencie**

- 9.1 Ak má poistený uzatvorený poistný program s územnou účinnosťou SR, poistenie sa vzťahuje na všetky poistné udalosti, ktoré vznikli na území Slovenskej republiky.
- 9.2 Ak má poistený uzatvorený poistný program s územnou účinnosťou Zahranicie, poistenie sa vzťahuje na všetky poistné udalosti, ktoré vznikli na území Európskej únie, ak nestanovuje poistná zmluva inak.

#### **Článok 10. Ustanovenia o osobných údajoch**

- 10.1 Poistený a oprávnená osoba sú povinní na požiadanie poistiteľa na účely ich identifikácie, uzavretia poistnej zmluvy, výkonu správy poistenia a ďalšie účely poskytnúť svoje osobné údaje vrátane rodného čísla, osobné údaje dotknutých osôb, ďalšie identifikačné údaje a kontaktné telefónne číslo.
- 10.2 Poistiteľ ako prevádzkovateľ informačného systému v zmysle zákona č. 122/2013 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „zákon č. 122/2013 Z. z.“) spracúva osobné údaje poistníka a poisteného v rozsahu uvedenom v návrhu poistnej zmluvy alebo tie osobné údaje, ktoré získava v súvislosti s plnením práv a povinností zákonných alebo vyplývajúcich z poistnej zmluvy, na základe osobitného zákona. Prevádzkovateľ osobné údaje získava na účely plnenia zmluvných a zákonných povinností na čas nevyhnutne potrebný na zabezpečenie práv a povinností vyplývajúcich z tohto zmluvného vzťahu a obdobie vyplývajúce zo všeobecne záväzných právnych predpisov.
- 10.3 Poistený uzatvorením poistenia potvrdzuje, že pred získaním jeho osobných údajov mu boli oznámené informácie v zmysle § 15 zákona č. 122/2013 Z. z.
- 10.4 Poistený uzatvorením poistenia berie na vedomie, že poskytnutie týchto osobných údajov je dobrovoľné, je však nevyhnutné pre uzatvorenie poistnej zmluvy.

- 10.5 Poistený zároveň udeľuje súhlas s vykonávaním cezhraničného prenosu poskytnutých osobných údajov do členských štátov Európskej únie a tiež do tretích krajín.
- 10.6 V prípade, ak má poistiteľ podľa zákona č. 122/2013 Z. z. oznamovaciu povinnosť voči klientovi, táto oznamovacia povinnosť môže byť splnená zverejnením oznamu na webovom sídle poistovateľa na [www.axa-assistance.sk](http://www.axa-assistance.sk) alebo prostredníctvom kontaktného centra poistovateľa. Na webovom sídle poistovateľa je tiež zverejnený zoznam sprostredkovateľov, tretích strán a príjemcov osobných údajov v zmysle zákona č. 122/2013 Z. z.
- 10.7 Práva poistníka a dotknutých osôb v súvislosti so spracúvaním ich osobných údajov stanovuje zákon č. 122/2013 Z. z., je to však najmä právo na potvrdenie, či sú alebo nie sú osobné údaje o dotknutej osobe spracúvané; právo na zoznam osobných údajov dotknutej osoby, ktoré sú predmetom spracúvania, a právo na opravu alebo likvidáciu osobných údajov, ktoré sú nesprávne, neúplné alebo neaktuálne. Poistník je povinný preukázať poistiteľovi kedykoľvek na jeho žiadosť, že dotknuté osoby, ktorých osobné údaje poistiteľovi poskytol, udelili poistníkovi predchádzajúci súhlas so spracovaním svojich osobných údajov na účely uzatvorenia poistenia.
- 10.8 Poistený uzatvorením poistenia udeľuje súhlas s použitím osobných údajov v rozsahu:
  - titul, meno, priezvisko,
  - adresa trvalého bydliska/sídla,
  - korešpondenčná adresa,
  - telefónne číslo a e-mailová adresa
  - na účely produktovej ponuky poistiteľa a tretích osôb patriacich do finančnej skupiny AXA alebo AXA ASSISTANCE podľa odseku 9 tohto článku, ako aj osobám, ktoré sú zmluvnými partnermi poistiteľa, a to s cieľom ponuky ich obchodu, služieb a marketingu. Tento súhlas je možné kedykoľvek písomne odvolať. Tento súhlas (ak nedošlo k jeho písomnému odvolaniu) udeľuje poistník poistiteľovi na celé obdobie existencie vzájomných záväzkov vyplývajúcich alebo súvisiacich s poistnou zmluvou a ďalej na obdobie 5 rokov nasledujúcich po vyrovnaní uvedených záväzkov.
- 10.9 Poistený uzatvorením poistnia súhlasí s poskytnutím informácií o skutočnostiach týkajúcich sa jeho poistenia iným poistiteľom.
- 10.10 Finančná skupina AXA alebo AXA ASSISTANCE na Slovensku:
  - AXA, d. s. s., a. s., sídlo: Kolárska 6, 811 06 Bratislava, IČO: 35 903 821, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel: Sa, vložka: 3441/B,
  - AXA, d. d. s., a. s., sídlo: Kolárska 6, 811 06 Bratislava, IČO: 35 977 540, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel: Sa, vložka: 3804/B,
  - AXA životní pojišťovna, a. s., so sídlom Lazarská 13/8, 120 00 Praha 2, Česká republika, IČO: 618 59 524, spoločnosť zapísaná v obchodnom registri Mestského súdu v Prahe, oddiel

- B, vložka č. 2831, konajúca prostredníctvom svojej pobočky v Slovenskej republike: AXA životní pojišťovna, a. s., pobočka poisťovne z iného členského štátu, so sídlom Kolárska 6, 811 06 Bratislava, IČO: 35 968 079, zapísaná v obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, v odd. Po, číslo vložky 1327/B,
- AXA pojišťovna, a. s., so sídlom Lazarská 13/8, 120 00 Praha 2, Česká republika, IČO: 281 95 604, spoločnosť je zapísaná v obchodnom registri Mestského súdu v Prahe, oddiel B, vložka č. 12826, konajúca prostredníctvom svojej pobočky v Slovenskej republike: AXA pojišťovna, a. s., pobočka poisťovne z iného členského štátu, so sídlom Kolárska 6, 811 06 Bratislava, spoločnosť zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, v odd. Po, vl. č. 1576/B, IČO 36 857 521,
  - AXA investiční společnost, a. s., so sídlom Lazarská 13/8, 120 00 Praha 2, Česká republika, IČO: 645 79 018, zapísaná v obchodnom registri Mestského súdu v Prahe, oddiel: B, vložka č.: 7462, prostredníctvom svojej pobočky v Slovenskej republike: AXA investiční společnost, a. s., organizačná zložka Slovensko, Kolárska 6, 811 06 Bratislava, IČO: 36 770 540, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel: Po, vložka č.: 1475/B
  - AXA ASSISTANCE CZ, s. r. o., so sídlom Hvězdova 1689/2a, 140 62 Praha 4, Česká republika, IČO: 25695215, spoločnosť je zapísaná v obchodnom registri Mestského súdu v Prahe, oddiel C, vložka č. 61910, konajúca prostredníctvom svojej pobočky v Slovenskej republike: AXA ASSISTANCE CZ, s. r. o., organizačná zložka Bratislava, so sídlom Zámocká 30, 811 01 Bratislava, spoločnosť zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, v odd. Po, vl. č. 1171/B, IČO 35 897 741.

## **Článok 11. Forma právneho konania a doručovania**

- 11.1 Právne konanie smerujúce k zmene alebo zániku poisťovnej zmluvy musí byť urobené v písomnej forme.
- 11.2 Korešpondencia pri vyšetrowaní poisťovnej udalosti môže byť doručovaná aj prostredníctvom e-mailu na e-mailovú adresu poisťoviteľa a/alebo osoby, ktorá uplatňuje právo na poisťovné plnenie, prípadne faxom na faxové číslo poisťoviteľa a/alebo osoby, ktorá uplatňuje právo na poisťovné plnenie.
- 11.3 Ak o to požiada osoba, ktorá uplatňuje právo na poisťovné plnenie, oznámi poisťoviteľ výsledok vyšetrowania poisťovnej udalosti v písomnej forme.
- 11.4 Právne konanie, ktoré musí byť urobené v písomnej forme, musí byť druhému účastníkovi doručené v súlade s ustanovením tohto článku.
- 11.5 Právne konanie v písomnej forme (ďalej len „písomnosť“) je adresátovi doručované:
- 11.5.1 prostredníctvom držiteľa poštovej licencie podľa zvláštneho právneho predpisu, a to na poslednú známu adresu adresáta, ktorému je písomnosť určená;

11.5.2 elektronicky podpísané podľa zvláštnych právnych predpisov alebo

11.5.3 osobne zamestnancom alebo poverenou osobou poisťoviteľa.

- 11.6 Ak je písomnosť určená poisťoviteľovi, adresa pre doručovanie je adresa splnomocneného zástupcu poisťoviteľa, spoločnosti AXA ASSISTANCE, Hvězdova 1689/2a, 140 62 Praha 4, Česká republika. Doručenie splnomocnenému zástupcovi poisťoviteľa sa považuje za doručenie poisťoviteľovi.
- 11.7 Ak nebol adresát zastihnutý, bude písomnosť uložená u držiteľa poštovej licencie. Ak si adresát nevyzdvihne písomnosť do 15 kalendárnych dní odo dňa jej uloženia, posledný deň tejto lehoty sa považuje za deň doručenia, i keď sa adresát o uložení nedozvedel.
- 11.8 Ak bolo prijatie písomnosti adresátom odmietnuté, považuje sa písomnosť za doručенú dňom odmietnutia prijatia.
- 11.9 Pokiaľ sa adresát v mieste doručenia nezdržuje bez toho, aby o tom informoval poisťoviteľa, považuje sa písomnosť za doručенú dňom, keď bola zásielka vrátená ako nedoručená.
- 11.10 Všetky právne konania a oznámenia týkajúce sa poistenia musia byť urobené v českom alebo slovenskom jazyku.

## **Článok 12. Ostatné ustanovenia**

- 12.1 Poisťoviteľ je oprávnený stanoviť v poisťovnej zmluve čakaciu lehotu. Z udalostí, ktoré vznikli v priebehu čakacej lehoty a ktoré by inak boli poisťovnými udalosťami, nevzniká poisťoviteľovi povinnosť poskytnúť poisťovné plnenie.
- 12.2 Poisťoviteľ je oprávnený primerane znížiť poisťovné plnenie, ak došlo k navýšeniu nákladov spojených s vybavením poisťovnej udalosti zavinením poisteného alebo osoby, ktorá uplatňuje právo na poisťovné plnenie.
- 12.3 Ak poistený na základe rozhodnutia súdu alebo správneho úradu dostal náhradu nákladov súdneho konania, je povinný vrátiť túto náhradu poisťoviteľovi v rozsahu, v akom sa poisťoviteľ na úhrade nákladov súdneho konania v rámci poisťovného plnenia podieľal.
- 12.4 Ak poistený po tom, ako podľa čl. 6.1.3, 6.2.3 dostal od poisťoviteľa poisťovné plnenie, dostane od tretej osoby náhradu škody, je povinný poisťoviteľovi vrátiť poisťovné plnenie, a to do výšky náhrady škody, ktorú dostal od tretej osoby.
- 12.5 V prípade, že poistený dostal za vzniknuté výdavky, ktoré by boli predmetom poisťovného plnenia z tohto poistenia, náhradu od tretej strany alebo cestou iného právneho vzťahu, je poisťoviteľ oprávnený primerane znížiť poisťovné plnenie o sumu, ktorú poistený ako náhradu dostal.
- 12.6 V prípade, že poistený neuhradí poisťovníkovi poplatok za poistenie, poisťovník zašle poistenému upomienku so stanovenou lehotou na zaplatenie. Ak poistený aj napriek tomu poplatok za poistenie v plnej výške neuhradí, zaniká poistenie uplynutím lehoty, ktorú poisťovník v upomienke stanovil.
- 12.7 Ak vzniklo v súvislosti s hroziacou poisťovnou udalosťou, alebo tou, ktorá nastala, oprávnenej osobe, poistenému alebo osobe, ktorá vynaložila zachraňo-

vacie náklady, proti inému právo na náhradu škody alebo iné obdobné právo, prechádza táto pohľadávka vrátane príslušenstva, zaistenia a ďalších práv s ňou spojených okamihom výplaty plnenia z poistenia na poistiteľa, a to až do výšky plnenia, ktoré poistiteľ oprávnenej osobe vyplatil. To neplatí, ak tejto osobe vzniklo také právo voči tomu, kto s ňou žije v spoločnej domácnosti alebo je na ňu odkázaný výživou, ibaže by spôsobil poistnú udalosť úmyselne. Osoba, ktorej právo na poistiteľa prešlo, vydá poistiteľovi potrebné doklady a oznámi mu všetko, čo je na uplatnenie pohľadávky potrebné. Ak zmarí prechod práva na poistiteľa, má poistiteľ právo znížiť plnenie z poistenia o sumu, ktorú by inak mohol získať. Ak už poistiteľ poskytol plnenie, má právo na náhradu až do výšky tejto sumy.

12.8 Poistiteľ je oprávnený navýšiť poistné či splátku poistného o administratívne náklady, ktoré poistiteľovi vznikli zaslaním písomnej upomienky v prípade, že poistník neuhradil riadne a včas poistné.

12.9 Prípadné sťažnosti poistníka, poisteného alebo oprávnenej osoby je možné písomne doručiť poistiteľovi na adresu AXA ASSISTANCE, Hvězdova 1689/2a, 140 62 Praha 4, Česká republika. Poistník, poistený alebo oprávnená osoba má ďalej možnosť obrátiť sa so svojou sťažnosťou na Národnú banku Slovenska, Imricha Karvaša 1, 813 25 Bratislava, Slovensko.



**INFORMÁCIA FINANČNÉHO SPROSTREDKOVATEĽA K UZATVÁRANÉMU POISTENIU****Poistenie online identity**

Názov firmy: mBank S.A., pobočka zahraničnej banky  
So sídlom: Pribinova 10, 811 09 Bratislava  
IČO: 36 819 638  
Zapísaná v obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I,  
oddiel: Po, vložka číslo: 1503/B  
(ďalej len „mBank“)

vykonáva činnosť samostatného finančného agenta zapísaného v registri NBS v sektore poistenia alebo zaistenia s registračným číslom 82370.

Údaje o finančnom sprostredkovateľovi je možné overiť v registri finančných agentov, finančných poradcov, finančných sprostredkovateľov z iného členského štátu v sektore poistenia alebo zaistenia a viazaných investičných agentov na stránke NBS [www.nbs.sk](http://www.nbs.sk) v časti Dohľad nad finančným trhom.

mBank ako samostatný finančný agent koná na základe nevýhradných písomných zmlúv so spoločnosťami AXA životní pojišťovna a.s., INTER PARTNER ASSISTANCE, S.A., BNP Paribas Cardif Poistovňa, a. s., MetLife Europe d.a.c. v sektore poistenia alebo zaistenia.

Výsledok sprostredkovania poistenia vrátane vyhlásenia o vhodnosti, resp. nevhodnosti poisťného produktu:	Sprostredkovateľ poistenia <b>odporúča</b> nasledujúci produkt, pretože v zmysle vyššie uvedeného ho považuje za <b>vhodný pre klienta</b> .
Informácie potrebné pre správne porozumenie charakteru a rizikám zvoleného produktu	
Finančná inštitúcia	<b>INTER PARTNER ASSISTANCE, S.A.</b>
Charakteristika poistenia	Predmetom poisťnej zmluvy je <b>Poistenie online identity</b>
Riziká poistenia Právne následky uzatvorenia poisťnej zmluvy	Z uzatvorenia tohto poistenia nevyplývajú žiadne riziká pre klienta. Klient berie na vedomie, že právnym následkom uzatvorenia poisťnej zmluvy je predovšetkým vznik práv a povinností klienta aj finančnej inštitúcie, vyplývajúcich z poisťnej zmluvy a poisťných podmienok.
Spôsoby a systém ochrany pred zlyhaním finančnej inštitúcie	Systém ochrany pred zlyhaním finančnej inštitúcie je zabezpečený prostredníctvom dohľadu Národnej banky Slovenska. V sektore poistenia je systém ochrany zabezpečený vytváraním technických rezerv poisťovňou a systémom zaistenia.
Výška poplatkov a platieb iných ako bežných za finančnú službu	Výška poplatkov a akýchkoľvek platieb s informáciou o každej takejto platbe dokumentoch, ktoré sú zaslané na e-mailovú adresu

mBank vyhlasuje, že nemá kvalifikovanú účasť na základnom imaní alebo na hlasovacích právach spoločnosti **INTER PARTNER ASSISTANCE, S.A.** a že **INTER PARTNER ASSISTANCE, S.A.** alebo osoba ovládajúca spoločnosť **INTER PARTNER ASSISTANCE, S.A.** nemá kvalifikovanú účasť na základnom imaní alebo na hlasovacích právach mBank.

Na postup finančného sprostredkovateľa pri vykonávaní finančného sprostredkovania, ktorý je v rozpore s príslušnými právnymi predpismi, je možné podať sťažnosť adresovanú na [reklamacie@mbank.sk](mailto:reklamacie@mbank.sk). Písomnú sťažnosť je možné zaslať aj na príslušný orgán dohľadu nad vykonávaním finančného sprostredkovania podľa zákona 186/2009 Z. z. o finančnom sprostredkovaní a finančnom poradenstve v znení neskorších predpisov. Spory vyplývajúce z finančného sprostredkovania je možné riešiť súdnou cestou, spotrebiteľským rozhodcovským konaním v zmysle zákona č. 355/2014 Z. z. o spotrebiteľskom rozhodcovskom konaní v znení neskorších predpisov alebo mimosúdnym vyrovnaním na základe zákona č. 420/2004 Z. z. o mediácii a o doplnení niektorých zákonov. Spory vyplývajúce zo sprostredkovania poistenia je možné riešiť aj prostredníctvom alternatívneho riešenia sporov podľa zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov.

Finančný sprostredkovateľ môže na základe zmluvného vzťahu prijímať peňažnú alebo nepeňažnú odplatu/províziu za sprostredkovanie poistenia od finančnej inštitúcie. Táto odplata/provízia v žiadnom prípade nesmie brániť povinnosti finančného sprostredkovateľa konať v záujme klienta podľa zásad poctivého obchodného styku a dodržiavať odbornú starostlivosť.