

1. Upozornenie

Tento dokument obsahuje informácie súvisiace s uzatvorením poistnej zmluvy podľa zákona č. 39/2015 Z. z. o poisťovníctve, ktoré majú pomôcť potenciálnemu klientovi pri pochopení povahy, obsahu, rizík, nákladov, možných výnosov a strát súvisiacich s poistným produktom. Dokument neobsahuje úplný rozsah práv a povinností, ktoré potenciálnemu klientovi vyplývajú z uzatvorenia poistnej zmluvy. Dokument obsahuje len tie informácie súvisiace s uzatretím poistnej zmluvy, ktoré sa nedotýkajú poistení, pre ktoré je poisťovňa povinná klientovi poskytnúť Dokument s kľúčovými informáciami podľa nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) č. 1286/2014 z 26. novembra 2014 o dokumentoch s kľúčovými informáciami pre štrukturalizované retailové investičné produkty a investičné produkty založené na poistení (PRIIP).

2. Informácie o poisťovateli a kontaktné údaje

Obchodné meno a právna forma poisťovateľa:	Wüstenrot poisťovňa, a.s. (ďalej aj „poisťovňa“)	Telefónne číslo:	0850 60 60 60
Názov štátu, kde sa nachádza sídlo poisťovateľa a názov štátu, kde sa nachádza pobočka poisťovateľa, ktorá uzatvára poistnú zmluvu:	Slovenská republika	Webové sídlo:	www.wuestenrot.sk
Sídlo poisťovateľa a adresa umiestnenia pobočky poisťovateľa, ktorá uzatvára poistnú zmluvu:	Digital Park I, Einsteinova 21, 851 01 Bratislava		

3. Charakteristika poistnej zmluvy a dôležité zmluvné podmienky

Názov poistného produktu:	Rizikové životné poistenie W dobrom živote		
Popis poistného produktu:	a) Popis poistenia: Rizikové životné poistenie zahŕňajúce v závislosti od rozsahu poistného krytia dojednaného poistnou zmluvou poistenie pre prípad smrti s konštantnou poistnou sumou, poistenie pre prípad smrti s lineárne klesajúcou poistnou sumou na 0 %, poistenie pre prípad trvalých následkov úrazu s progresiou 800 %, poistenie pre prípad smrti spôsobenej úrazom, poistenie dennej dávky za dobu nevyhnutného liečenia úrazu, poistenie pre prípad invalidity nad 40 % s konštantnou poistnou sumou s jednorazovou výplátou, poistenie pre prípad invalidity nad 70 % s konštantnou poistnou sumou s jednorazovou výplátou, poistenie pre prípad invalidity nad 40 % s lineárne klesajúcou poistnou sumou na 0 % s jednorazovou výplátou, poistenie pre prípad invalidnej renty, poistenie oslobodenia od platenia poistného v prípade invalidity poistníka nad 70 %, poistenie pre prípad kritických chorôb, poistenie nevyhnutnej opatery z dôvodu úrazu, poistenie pre prípad chirurgického zákroku v dôsledku úrazu, poistenie pre prípad chirurgického zákroku v dôsledku choroby, poistenie dennej dávky za hospitalizáciu z dôvodu úrazu s následnou rekonvalescenciou, poistenie dennej dávky za pracovnú neschopnosť 28/1, poistenie pre prípad pracovnej neschopnosti 28/29, poistenie pre prípad pracovnej neschopnosti 60/1, poistenia úverovej asistencie-kombinácia smrti, invalidity, prípadne kritických chorôb. Povinnou súčasťou poistenia je buď poistenie pre prípad smrti s konštantnou poistnou sumou alebo poistenie pre prípad smrti s lineárne klesajúcou poistnou sumou na 0 %. Ak poistná zmluva spĺňa podmienky na vznik nároku na poskytovanie cestovného poistenia a poistenia zdravotných asistenčných služieb, súčasťou poistnej zmluvy sú i poistenia uvedené v Osobitných poistných podmienkach pre cestovné poistenie (ďalej len „OPP-CP“) a v Osobitných poistných podmienkach pre poistenie zdravotných asistenčných služieb (ďalej len „OPP-ZAS“). b) Poistná doba a poistné obdobie: Poistenie sa uzatvára na dobu určitú uvedenú v poistnej zmluve s poistným obdobím jeden mesiac, štvrtrok, polrok alebo rok. Poistná doba pre celú poistnú zmluvu je uvedená v návrhu na uzavretie poistnej zmluvy. Odlisnú poistnú dobu majú poistenie dennej dávky za dobu nevyhnutného liečenia úrazu, poistenie pre prípad invalidity nad 40 % s konštantnou poistnou sumou s jednorazovou výplátou, poistenie pre prípad invalidity nad 70 % s konštantnou poistnou sumou s jednorazovou výplátou, poistenie pre prípad invalidity nad 40 % s lineárne klesajúcou poistnou sumou na 0 % s jednorazovou výplátou, poistenie pre prípad invalidnej renty je peňažná renta vyplácaná mesačne vo výške uvedenej v poistnej zmluve po dobu určenú vo VPP-RWDŽ. Poistné plnenie v poistení oslobodenia od platenia poistného v prípade invalidity poistníka nad 70 % je oslobodenie od platenia poistného platného ku dňu poistnej udalosti. V poistení pre prípad diagnostikovanej kritickej choroby je maximálnym poistným plnením poistná suma uvedená v poistnej zmluve pre poistenie pre prípad diagnostikovania kritickej choroby. c) Poistné riziká: smrť poistníka alebo poisteného, úraz, invalidita, kritické choroby, hospitalizácia, pracovná neschopnosť. Ak poistná zmluva spĺňa podmienky na vznik nároku na poskytovanie cestovného poistenia, sú poistnými rizikami i riziká uvedené v OPP-CP. Ak poistná zmluva spĺňa podmienky na vznik nároku na poskytovanie poistenia zdravotných asistenčných služieb, sú poistnými rizikami i riziká uvedené v OPP-ZAS. d) Všeobecná charakteristika poistného plnenia: Peňažné plnenie, na ktoré vzniká klientovi nárok, ak nastane poistná udalosť spôsobená poistným rizikom. Podrobná charakteristika poistného plnenia je uvedená v článku 11, v článku 24-26 v článku 32-35, v článku 37,38, v článku 45, v článku 47, v článku 52, v článku 54, v článku 56, v článku 58, v článku 61, v článku 67, v článku 69, v článku 71, v článku 74, v článku 76, v článku 79, v článku 86, v článku 88, v článku 90, v článku 92 a v článku 95 Všeobecných poistných podmienok pre rizikové životné poistenie W dobrom živote (ďalej len „VPP-RWDŽ“), ak poistná zmluva spĺňa podmienky na vznik nároku na cestovné poistenie, je charakteristika poistných plnení uvedená OPP-CP. Ak poistná zmluva spĺňa podmienky na vznik nároku na poskytovanie poistenia zdravotných asistenčných služieb, je charakteristika poistných plnení uvedená v OPP-ZAS.		
Spôsob určenia výšky poistného plnenia:	Určenie konkrétneho poistného plnenia závisí od skutočností dojednaných v poistnej zmluve a poistných súm v nej uvedených. Poistné plnenie z poistnej udalosti smrti je v závislosti od zvoleného poistenia konštantná poistná suma alebo lineárne klesajúca poistná suma. Poistné plnenie v prípade poistenia trvalých následkov úrazu s progresiou 800 % je stanovené ako súčin percenta plnenia podľa tabuľky uvedenej v článku 32 VPP-RWDŽ a poistnej sumy pre toto poistenie. Poistné plnenie v prípade poistenia dennej dávky za dobu nevyhnutného liečenia úrazu je vo výške súčinu výšky poistnej sumy dennej dávky za dobu nevyhnutného liečenia úrazu uvedenej v poistnej zmluve a počtu dní doby nevyhnutného lekárskeho liečenia úrazu určenej podľa VPP-RWDŽ. Poistné plnenie v prípade poistenia pre prípad smrti spôsobenej úrazom je poistná suma pre toto poistenie. Poistné plnenie v poistení pre prípad invalidity nad 40 % s konštantnou poistnou sumou s jednorazovou výplátou je poistná suma dojednaná pre toto poistenie. Poistné plnenie v poistení pre prípad invalidity nad 70 % s konštantnou poistnou sumou s jednorazovou výplátou je poistná suma dojednaná pre toto poistenie. Poistné plnenie v poistenie pre prípad invalidity nad 40 % s lineárne klesajúcou poistnou sumou na 0 % s jednorazovou výplátou je lineárne klesajúca poistná suma. Poistné plnenie v poistení pre prípad invalidnej renty je peňažná renta vyplácaná mesačne vo výške uvedenej v poistnej zmluve po dobu určenú vo VPP-RWDŽ. Poistné plnenie v poistení oslobodenia od platenia poistného v prípade invalidity poistníka nad 70 % je oslobodenie od platenia poistného platného ku dňu poistnej udalosti. V poistení pre prípad diagnostikovanej kritickej choroby je maximálnym poistným plnením poistná suma uvedená v poistnej zmluve pre poistenie pre prípad diagnostikovania kritickej choroby. Poistné plnenie v prípade poistenia úverovej asistencie je lineárne klesajúca poistná suma. Ak poistná zmluva spĺňa podmienky na vznik nároku na poskytovanie cestovného poistenia alebo zdravotných asistenčných služieb, je spôsob určenia výšky poistných plnení uvedený v OPP-CP alebo OPP-ZAS.		
Podmienky, za ktorých nevzniká poisťovateľovi povinnosť poskytnúť poistné plnenie, alebo je poisťovateľ oprávnený poistné plnenie znížiť:	V rámci dojednaného poistenia existujú aj zmluvne dohodnuté výluky z poistenia. Výluky z poistenia sú poistnou zmluvou určené prípady, v ktorých poisťovňa nie je povinná plniť, nakoľko v dôsledku absencie poistného krytia danej výluky nevzniká právo na vyplatenie poistného plnenia. Výluky z poistného plnenia sú obsiahnuté v článku 2 ods. 21 a 30, v článku 21, 28, 39, 59, 62, 66, 70, 75, 80, 82 a 96 VPP-RWDŽ. Ak poistná zmluva spĺňa podmienky na vznik nároku na poskytovanie cestovného poistenia, je charakteristika výluk z poistného plnenia uvedená v OPP-CP.		

Podmienky, za ktorých nevzniká poisťovateľovi povinnosť poskytnúť poisťné plnenie, alebo je poisťovateľ oprávnený poisťné plnenie znížiť:	Ak poisťná zmluva spĺňa podmienky na vznik nároku na poskytovanie poistenia zdravotných asistenčných služieb, je charakteristika výluk z poisťného plnenia uvedený v OPP-ZAS. Odmietnutie poisťného plnenia je prípad, ak poisťovnía napriek tomu, že daná udalosť je krytá, má právo neplniť poisťné plnenie v dôsledku zmluvne dohodnutého dôvodu alebo dôvodov uvedených v § 802 ods. 2 Občianskeho zákonníka (ďalej len „OZ“). Poisťovateľ je oprávnený poisťné plnenie odmietnuť v prípadoch uvedených v článku 15 ods. 1 písm. g) VPP-RWDŽ. Ak poisťná zmluva spĺňa podmienky na vznik nároku na poskytovanie cestovného poistenia, je charakteristika odmietnutia poisťného plnenia uvedená OPP-CP. Ak poisťná zmluva spĺňa podmienky na vznik nároku na poskytovanie poistenia zdravotných asistenčných služieb, je charakteristika výluk z poisťného plnenia uvedený v OPP-ZAS. Odmietnutie poisťného plnenia je prípad, ak poisťovnía napriek tomu, že daná udalosť je krytá, má právo neplniť poisťné plnenie v dôsledku zmluvne dohodnutého dôvodu alebo dôvodov uvedených v § 802 ods. 2 Občianskeho zákonníka (ďalej len „OZ“).	Poisťovateľ je oprávnený poisťné plnenie odmietnuť v prípadoch uvedených v článku 15 ods. 1 písm. g) VPP-RWDŽ. Ak poisťná zmluva spĺňa podmienky na vznik nároku na poskytovanie cestovného poistenia, je charakteristika odmietnutia poisťného plnenia uvedená OPP-CP. Ak poisťná zmluva spĺňa podmienky na vznik nároku na poskytovanie poistenia zdravotných asistenčných služieb, je charakteristika odmietnutia poisťného plnenia uvedená v OPP-ZAS. Poisťovateľ je oprávnený poisťné plnenie znížiť v prípadoch uvedených v článku 10 odsek 9, v článku 11 odsek 3, v článku 15 ods. 2 a 3, v článku 23 ods. 1, v článku 29 ods. 1 a 2, v článku 36 ods. 1 a 2, v článku 41 ods. 2 až 4, v článku 65 ods. 1 a 2, v článku 82 ods. 9, v článku 88 ods. 3, článku 90 ods. 3, článku 92 ods. 3 a v článku 96. Ak poisťná zmluva spĺňa podmienky na vznik nároku na poskytovanie cestovného poistenia, je charakteristika zníženia poisťného plnenia uvedená v OPP-CP. Ak poisťná zmluva spĺňa podmienky na vznik nároku na poskytovanie poistenia zdravotných asistenčných služieb, je charakteristika zníženia poisťného plnenia uvedená v OPP-ZAS.
Informácia o spôsobe určenia a platenia poisťného, jeho splatnosti a o dôsledkoch nezaplatenia poisťného:	Výška poisťného je určená poistno-matematickými metódami v závislosti od druhu poistenia a vstupných parametrov dôležitých pre jednotlivé dojednané riziká, najmä poisťnej doby, vstupného veku, zdravotného stavu, počtu a druhu poistných rizík, ktoré sú dohodnuté v poisťnej zmluve. Celková výška poisťného je určená ako súčet čiastkových poistných za jednotlivé poistenia a pripoistenia dojednané poistnou zmluvou. Poisťné je možné uhradiť akýmkoľvek spôsobom, ktorý je na výber v Návrhu na uzavretie poisťnej zmluvy. Bežné poisťné je platené za celé poisťné obdobie dojednané v poisťnej zmluve. Pokiaľ nie je v poisťnej zmluve dohodnuté inak, je bežné poisťné splatné v prvý deň poisťného obdobia. Poistenie zanikne, ak poisťné za prvé poisťné obdobie nebolo zaplatené do troch mesiacov odo dňa jeho splatnosti. Poistenie zanikne aj tak, že poisťné za ďalšie poisťné	obdobie nebolo zaplatené do jedného mesiaca odo dňa doručenia výzvy poisťovateľa na jeho zaplatenie, ak nebolo poisťné zaplatené pred dorúčením tejto výzvy. Výzva poisťovateľa obsahuje upozornenie, že poistenie zanikne, ak nebude zaplatené. To isté platí, ak bola na výzvu zaplatená len časť poisťného. Poistenie zanikne uplynutím jednomesačnej lehoty; ak však výzva nebola poisťníkovi doručená do jedného mesiaca odo dňa splatnosti poisťného, poistenie zanikne, ak poisťné nebolo zaplatené do troch mesiacov odo dňa jeho splatnosti. Ak poisťné nebolo zaplatené včas alebo v správnej výške, má poisťovateľ právo na úroky z omeškania a náhradu škody spôsobenú omeškaním poisťníka s platením poisťného, vrátane nákladov, ktoré vznikli v súvislosti s jeho upomínaním a vymáhaním. Poisťovateľ je oprávnený znížiť poisťné plnenie o dlžné poisťné, ak poisťné nie je uhradené v plnej výške. V prípade zániku poisťnej zmluvy povinnosť uhradiť nezaplatené splatné poisťné nezaniká, poisťovateľ má právo na poisťné za dobu do zániku poistenia.
Spôsoby zániku poisťnej zmluvy:	Poisťná zmluva zo zákonných dôvodov zaniká: - ak sa plnenie podľa poisťnej zmluvy stane nemožným (§ 575 OZ), najmä tak, že nastala poisťná udalosť a dôvod ďalšieho poistenia tým odpadol (§ 803 ods. 3 OZ), - smrťou poisťníka (§ 579 OZ) okrem prípadu, ak na jeho miesto vstupuje poistený (§ 819 OZ), - výpoveďou poisťníka ku koncu poisťného obdobia, doručenu druhej strane aspoň 6 týždňov pred jeho uplynutím (§ 800 ods. 1 OZ); poisťiteľ takto nemôže vypovedať poistenie osôb s výnimkou poistenia pre prípad úrazu, - výpoveďou od dvoch mesiacov po uzavretí poisťnej zmluvy s osemennou výpovednou lehotou (§ 800 ods. 2 OZ) a článku 12 ods. 2 VPP-RWDŽ, - nezaplatením prvého poisťného do troch mesiacov odo dňa jeho splatnosti (§ 801 ods. 1 OZ), - mármym uplynutím lehoty na zaplatenie dlžného poisťného za ďalšie poisťné obdobie uvedenej v písomnej výzve poisťiteľa a plynúcej odo dňa doručenia výzvy poisťníkovi (§ 801 ods. 2 OZ), ak nebolo poisťné zaplatené pred dorúčením tejto výzvy alebo uplynutím troch mesiacov odo dňa splatnosti poisťného, ak výzva nebola doručená najneskôr mesiac od splatnosti poisťného, - odstúpením poisťiteľa od poisťnej zmluvy, ak poisťník alebo poistený odpovedali nepravdivo alebo neúplne na písomné otázky poisťiteľa pri uzavieraní alebo zmene poisťnej zmluvy a v prípade pravdivej a úplnej odpovede by poisťiteľ poisťnú zmluvu neuzavrel (§ 802 ods. 1 OZ), - odmietnutím poisťného plnenia, ak sa poisťiteľ až po poisťnej udalosti dozvedel, že jej príčinou je skutočnosť, ktorú pre vedome nepravdivé alebo neúplné odpovede nemohol zistiť pri dojednávani poistenia a ktorá pre uzavretie poisťnej zmluvy bola podstatná (§ 802 ods. 2 OZ),	- okrem poistenia úrazu môže poisťník do 30 dní odo dňa uzavretia poisťnej zmluvy od tejto zmluvy odstúpiť (§ 802a OZ) a článku 12 ods. 1 VPP-RWDŽ, - uplynutím poisťnej doby (§ 578 OZ); konkrétne určenie uplynutia poisťnej doby je uvedené v sekcii Popis poisťného produktu, - písomným odstúpením poisťníka od poisťnej zmluvy uzavretej na diaľku a to do 14 dní odo dňa jej uzavretia (článok 12 ods. 9 VPP-RWDŽ). Poistenie zo zmluvných dôvodov zaniká: - podľa článku 12 ods. 8 VPP-RWDŽ písomnou výpoveďou poisťníka, ak mu poisťovnía podľa článku 10 ods. 11 VPP-RWDŽ oznámila zvýšenie poisťného, a to v lehote jedného mesiaca odo dňa doručenia oznámenia o zvýšení poisťného poisťníkovi. Poisťná zmluva zaniká dorúčením výpovede poisťovní. Výpoveď podľa tohto odseku je bezplatná; ustanovenie článku 10 odseku 9 VPP-RWDŽ tým nie je dotknuté. - podľa článku 15 ods. 1 písm. e) VPP-RWDŽ odstúpením poisťovne od poisťnej zmluvy, ak poisťník alebo poistený odvolá súhlas podľa článku 9 VPP-RWDŽ alebo nevystaví potrebné plnomocenstvo; poisťná zmluva sa v tomto prípade nezrušuje od začiatku, ale zaniká v deň doručenia písomného odstúpenia poisťníkovi, - podľa čl. 15 ods. 1 písm. f) VPP-RWDŽ odstúpením poisťovne od poisťnej zmluvy pri vedomom porušení povinnosti uvedenej v článku 14 písm. a) VPP-RWDŽ, ak pri pravdivom a úplnom zodpovedaní otázok by poisťnú zmluvu neuzavrela. Cestovné poistenie zaniká zánikom poisťnej zmluvy alebo okamihom, keď poisťná zmluva prestala spĺňať podmienky na vznik nároku na jeho poskytovanie. Poistenie zdravotných asistenčných služieb zaniká zánikom poisťnej zmluvy alebo okamihom, keď poisťná zmluva prestala spĺňať podmienky na vznik nároku na jeho poskytovanie.
Upozornenie na ustanovenia poisťnej zmluvy, ktoré umožňujú poisťovateľovi vykonávať zmeny poisťnej zmluvy podľa platných právnych predpisov bez súhlasu druhej zmluvnej strany:	Podľa článku 10 ods. 2 VPP-RWDŽ poisťovateľ na základe zdravotného stavu, pracovnej a záujmovej činnosti poisteného prípadne poisťníka, alebo na základe iných informácií môže pri dojednaní poistenia alebo pri zmene poisťného krytia stanoviť zvýšenie poisťného, vylúčiť určité poistenie z poisťného krytia alebo odmietnuť časť návrhu, a to podľa zásad stanovených poisťovateľom. Podľa článku 10 ods. 10 VPP-RWDŽ má poisťovnía právo jednostranne upraviť výšku poisťného ku dňu splatnosti poisťného, ak: - je poisťovnía v dôsledku legislatívnych zmien účinných po dni uzavretia poisťnej zmluvy povinná odvádzať tretej osobe alebo štátu akékoľvek peňažné plnenie naviazané na výšku poisťného z dojednaného poistenia, alebo - počas trvania poistenia dôjde v dôsledku legislatívnych zmien alebo zmien judikatúry najvyšších súdnych autorít k rozšíreniu rozsahu povinnosti poisťiteľa plniť alebo - ak dôjde k ohrozeniu splnenia záväzkov poisťovne z pohľadu poisťnej matematickej a poistno-matematických metód (najmä povinnosť poisťovateľa vytvárať dostatočné poisťné podľa zákona o poisťovníctve), - poistený nahlási skutočnosti indikujúce jeho zaradenie do rizikovejšej skupiny. Poisťovnía oznámi novú výšku poisťného poisťníkovi písomne najneskôr v lehote desiatich týždňov pred jeho splatnosťou; prípadné neskoršie doručenie oznámenia má rovnaké účinky ako včasné oznámenie. Oznámenie o zmene obsahuje vždy uvedenie dôvodu, pre ktorý sa zvyšuje poisťné. Poisťník nie je oprávnený po doručení oznámenia o zvýšení poisťného podľa písmen a)-d) tohto odseku poisťnú zmluvu vypovedať za podmienok uvedených v článku 12 odsek 10 VPP-RWDŽ. Podľa článku 10 ods. 11 VPP-RWDŽ má jednostranne upraviť výšku dohodnutého poisťného ku dňu splatnosti poisťného, ak je tu závažný objektívny dôvod na zvýšenie poisťného.	Poisťovnía oznámi novú výšku poisťného poisťníkovi písomne najneskôr v lehote desiatich týždňov pred jeho splatnosťou; prípadné neskoršie doručenie oznámenia má rovnaké účinky ako včasné oznámenie. Oznámenie o zmene obsahuje vždy uvedenie dôvodu, pre ktorý sa zvyšuje poisťné a poučenie o možnosti bezodplatne vypovedať poisťnú zmluvu. Poisťník je oprávnený po doručení oznámenia o zvýšení poisťného podľa tohto odseku poisťnú zmluvu vypovedať za podmienok uvedených v článku 12 odsek 7 VPP-RWDŽ. Podľa čl. 97 ods. 3 VPP-RWDŽ Poisťovnía je oprávnená jednostranne zmeniť podmienky, za ktorých vzniká jej povinnosť poskytovať cestovné poistenie alebo zdravotné asistenčné služby. Ak poisťná zmluva po zmene podmienok pre vznik povinnosti poisťovne poskytovať cestovné poistenie alebo zdravotných asistenčných služieb tieto podmienky nespĺňa, povinnosť poisťovne poskytovať zdravotné asistenčné služby alebo poistenie cestovné poistenie zaniká. Podľa čl. 97 ods. 4 VPP-RWDŽ Poisťovnía je oprávnená zmeniť obsah, rozsah a iné podmienky poskytovaného cestovného poistenia alebo zdravotných asistenčných služieb počas jeho trvania zverejnením Osobitných poisťných podmienok pre cestovné poistenie alebo Osobitných poisťných podmienok pre zdravotné asistenčné služby na internetovej stránke poisťovne www.wuestenrot.sk; účinnosť zmien osobitných poisťných podmienok podľa predchádzajúcej vety nastane dňom účinnosti v nich uvedeným. Podľa článku 101 ods. 2 VPP-RWDŽ poisťovateľ má právo jednostranne stanoviť a priebežne upravovať ohraňovania a podmienky upravené v článku 17, v článku 23 ods. 1 a ods. 2 a v článku 97 VPP-RWDŽ.

4. Iné dôležité informácie

Spôsob vybavovania sťažností:	Sťažnosť môže podať poisťník, poistený alebo osoba oprávnená z poisťnej zmluvy písomne prostredníctvom pošty na adresu sídla poisťovne, prostredníctvom e-mailu na adresu infopoisťovna@wuestenrot.sk. Sťažovateľ musí v sťažnosti uviesť svoje meno, priezvisko, adresu, predmet sťažnosti a čoho sa domáha. Sťažnosť, v ktorej sťažovateľ neuvedie svoje meno, priezvisko a adresu (právnická osoba svoj názov a sídlo) sa vybaví prešetrovaním skutočností uvedených v takejto sťažnosti. Lehota na vybavenie sťažnosti vrátane prijatia opatrení na vybavenie sťažnosti je najviac 30 dní odo dňa doručenia do poisťovne. V prípade, ak sa zistila opodstatnenosť sťažnosti, uvedú sa v oznámení o vybavení sťažnosti aj opatrenia prijaté alebo vykonané na odstránenie zistených nedostatkov.
Informácie o práve štátu a daňových predpisoch, ktoré platia pre poisťnú zmluvu:	Pre poisťnú zmluvu rizikového životného poistenia W dobrom život platia právne predpisy Slovenskej republiky. Poistné je oslobodené od dane z pridanej hodnoty. Podľa zákona o daniach z príjmu sú od dane oslobodené plnenia z poistenia osôb, okrem plnenia z poistenia pre prípad dožitia určitého veku, t. j. oslobodené sú plnenia z poistenia pre prípad smrti, choroby, úrazu, invalidity, hospitalizácie v zdravotníckom zariadení a pracovnej neschopnosti.
Informácia o mieste zverejnenia správy o finančnom stave poisťovateľa:	Správa o finančnom stave poisťovateľa bude zverejňovaná na webovej adrese http://www.wuestenrot.sk/sk/spolocnost/vyrocné-spravy