

Odporúčanie **Útvaru dohľadu nad finančným trhom Národnej banky Slovenska** **z 17. decembra 2012 č. 5/2012**

k vybavovaniu sťažností poisťovňami (EIOPA-BoS-12/069 SK)

Národná banka Slovenska týmto preberá Usmernenia k vybavovaniu sťažností poisťovňami (EIOPA-BoS-12/069 SK) vydané Európskym orgánom pre poisťovníctvo a dôchodkové poistenie zamestnancov.

1. Usmernenia

Úvod

1. V súlade s článkom 16 nariadenia o EIOPA¹ a s ohľadom na odôvodnenie 16 a články 41, 46, 183 a 185 smernice Európskeho parlamentu a Rady 2009/138/ES z 25. novembra 2009 o začatí a vykonávaní poistenia a zaistenia (Solventnosť II)² sa ustanovuje toto:
 - „Hlavným cieľom regulácie poistenia a zaistenia a dohľadu nad nimi je **riadna ochrana poisťníkov a oprávnených osôb**. [...]“³
 - „Členské štáty požadujú od všetkých poisťovní a zaistovní, aby zaviedli účinný systém správy, ktorým sa zabezpečí spoľahlivé a obozretné riadenie činnosti.“⁴
 - „Poisťovne a zaistovne zavedú účinný systém vnútornej kontroly. Tento systém zahŕňa minimálne administratívne a účtovné postupy, rámec vnútornej kontroly, náležité ustanovenia o oznamovaní informácií na všetkých úrovniach podniku a funkciu dodržiavania súladu s predpismi.“⁵
 - V prípade neživotného poistenia poisťovňa „informuje poisťníka aj o spôsoboch na riešenie sťažností poisťníkov týkajúcich sa zmlúv, a ak je to vhodné, vrátane existencie orgánu, na ktorý možno podávať sťažnosti, pričom tým nie je dotknuté právo poisťníka na súdnu ochranu.“⁶
 - V prípade životného poistenia je poisťovňa so zreteľom na záväzok povinná oznámiť poisťníkovi „ustanovenia o vybavovaní sťažností týkajúcich sa zmlúv poisťníkov, poistených alebo osôb oprávnených zo zmlúv, prípadne vrátane inštitúcie pre sťažnosti bez toho, aby bolo dotknuté právo začať súdne konanie.“⁷
2. Na zabezpečenie primeranej ochrany poisťníkov, predpisy poisťovní upravujúce vybavovanie sťažností by mali podliehať minimálnej úrovni konvergencie dohľadu.
3. Tieto usmernenia sa uplatňujú od konečného dátumu uverejnenia.

¹ Nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) č. 1094/2010 z 24. novembra 2010, ktorým sa zriaďuje Európsky orgán dohľadu (Európsky orgán pre poisťovníctvo a dôchodkové poistenie zamestnancov), a ktorým sa mení a dopĺňa rozhodnutie č. 716/2009/ES a zrušuje rozhodnutie Komisie 2009/79/ES, Ú. v. EÚ L 331, 15.12.2010, s. 48 – 83.

² Smernica Európskeho parlamentu a Rady 2009/138/ES z 25. novembra 2009 o začatí a vykonávaní poistenia a zaistenia (Solventnosť II), Ú. v. EÚ L 335, 17.12.2009, s. 1.

³ Odôvodnenie 16.

⁴ Článok 41 ods. 1.

⁵ Článok 46 ods. 1.

⁶ Článok 183 ods. 1 pododsek 2.

⁷ Článok 185 ods. 3 písm. l).

4. Tieto usmernenia vydáva orgán EIOPA na základe právomocí stanovených v článku 16 nariadenia o EIOPA1.
5. Tieto usmernenia sa vzťahujú na príslušné orgány zodpovedné za dohľad nad vybavovaním sťažností poisťovňami, ktoré sú v ich jurisdikcii. Tieto usmernenia sa vzťahujú aj na situácie, keď príslušný orgán vykonáva dohľad nad vybavovaním sťažností poisťovňami, ktoré vykonávajú činnosť v ich jurisdikcii v súlade so slobodou poskytovania služieb alebo slobodou usadiť sa podľa právnych predpisov EÚ a jednotlivých členských štátov.
6. Príslušné orgány musia v súlade s článkom 16 ods. 3 vynaložiť všetko úsilie na dodržanie týchto usmernení, pokiaľ ide o predpisy poisťovní upravujúce vybavovanie všetkých prijatých sťažností.
7. Na účel usmernení boli definované nasledovné pojmy, ktoré nemajú prednosť pred obdobnými definíciami pojmov vo vnútroštátnych právnych predpisoch:
 - *Sťažnosť* je:
vyjadrenie nespokojnosti, ktoré adresuje poisťovní osoba v súvislosti s poisťovou zmluvou alebo službami poskytnutými tejto osobe. Vybavovanie sťažností treba odlišovať od vybavovania žiadosti o výplatu poisťného plnenia, ako aj od jednoduchých žiadostí o poskytnutie informácií alebo vysvetlení v súvislosti s poisťovou zmluvou.
 - *Sťažovateľ* je:
osoba, o ktorej sa predpokladá, že je oprávnená na to, aby poisťovňa posúdila jej sťažnosť, a ktorá už podala sťažnosť, napr. poisťník, poistený, oprávnená osoba a v niektorých jurisdikciách poškodená tretia osoba.
8. V prípade, že poisťovňa dostane sťažnosť týkajúcu sa:
 - i) iných činností ako činností regulovaných „príslušnými orgánmi“ podľa článku 4 ods. 2 nariadenia o EIOPA alebo
 - ii) činností inej finančnej inštitúcie, za ktorú poisťovňa nemá nijakú právnu ani regulačnú zodpovednosť (a kde tieto činnosti tvoria podstatu sťažnosti),sa tieto usmernenia neuplatňujú. Kde je to možné, poisťovňa by mala vyjadriť svoje stanovisko k sťažnosti a/alebo v prípade potreby poskytnúť informácie o poisťovní alebo inej finančnej inštitúcii zodpovednej za vybavovanie sťažnosti.
9. Ďalšie podrobnejšie ustanovenia o postupe vnútornej kontroly poisťovní pri vybavovaní sťažností sú uvedené v Správe o osvedčených postupoch v oblasti vybavovania sťažností poisťovňami(EIOPA-BoS-12/070).

Usmernenie 1 – Koncepcia vybavovania sťažností

10. Príslušné orgány by mali zabezpečiť:
 - a) aby poisťovne zaviedli koncepciu vybavovania sťažností. Túto koncepciu určuje a schvaľuje predstavenstvo poisťovne, ktoré je tiež zodpovedné za jej implementáciu a monitorovanie jej dodržiavania;
 - b) aby koncepcia vybavovania sťažností mala písomnú formu, napríklad ako súčasť tzv. všeobecnej politiky (spravodlivého) zaobchádzania (platnej pre aktuálnych alebo potenciálnych poisťníkov, poistené osoby, poškodené tretie osoby a oprávnené osoby a pod.);

- c) aby bola koncepcia vybavovania sťažností k dispozícii všetkým príslušným pracovníkom poisťovne prostredníctvom vhodného interného kanálu.

Usmernenie 2 – Systém na vybavovanie sťažností

11. Príslušné orgány by mali zabezpečiť, aby poisťovne mali funkčný systém na vybavovanie sťažností, ktorý umožní spravodlivé vyšetrovanie sťažností a identifikáciu a zmiernenie možných konfliktov záujmov.

Usmernenie 3 – Registrácia

12. Príslušné orgány by mali zabezpečiť, aby poisťovne vhodným spôsobom interne evidovali sťažnosti, a to v súlade s lehotami stanovenými vo vnútroštátnych právnych predpisoch (napríklad prostredníctvom bezpečného elektronického registra).

Usmernenie 4 – Oznamovanie informácií

13. Príslušné orgány by mali zabezpečiť, aby poisťovne poskytovali informácie o sťažnostiach a vybavovaní sťažností príslušným vnútroštátnym orgánom alebo ombudsmanovi. Tieto údaje by mali obsahovať počet prijatých sťažností členených podľa vnútroštátnych, prípadne vlastných kritérií.

Usmernenie 5 – Interné sledovanie vybavovania sťažností

14. Príslušné orgány by mali zabezpečiť, aby poisťovne priebežne analyzovali údaje získané v rámci vybavovania sťažností s cieľom zabezpečiť, aby identifikovali a riešili všetky opakujúce sa alebo systémové problémy a potenciálne právne a operačné riziká, napríklad:
- (i) analyzovaním príčin jednotlivých sťažností s cieľom identifikovať hlavné príčiny, ktoré sú spoločné pre daný typ sťažnosti;
 - (ii) posúdením, či takéto hlavné príčiny môžu mať vplyv na iné procesy alebo produkty vrátane tých, na ktoré sa sťažnosť priamo nevzťahuje;
 - (iii) odstránením týchto hlavných príčin v prípadoch, v ktorých je to opodstatnené.

Usmernenie 6 – Poskytovanie informácií

15. Príslušné orgány by mali zabezpečiť, aby poisťovne:
- a) na požiadanie alebo po potvrdení doručenia sťažnosti písomne poskytli informácie o postupe pri vybavovaní sťažností poisťovňou;
 - b) zverejnili informácie o postupe pri vybavovaní sťažností ľahko dostupným spôsobom, napríklad vo forme brožúr, letákov, zmluvnej dokumentácie alebo na webovej stránke poisťovne;
 - c) poskytovali jasné, presné a aktuálne informácie o postupe pri vybavovaní sťažností vrátane:
 - i) podrobností o postupe pri podávaní sťažnosti (napr. typ informácií, ktoré musí sťažovateľ uviesť, totožnosť a kontaktné údaje osoby alebo názov a adresa oddelenia, ktorému je sťažnosť adresovaná);
 - ii) popisu postupu pri vybavovaní sťažnosti (napr. kedy bude písomne potvrdené doručenie sťažnosti, orientačný časový horizont riešenia, dostupnosť príslušného orgánu, ombudsmana alebo mechanizmus alternatívneho riešenia sporov (ARS) a pod.);
 - d) informovali sťažovateľa o ďalších možnostiach riešenia sťažnosti.

Usmernenie 7 – Postupy odpovedania na sťažnosti

16. Príslušné orgány by mali zabezpečiť, aby poisťovne:
- a) zhromažďovali a preverovali všetky príslušné dôkazy a informácie týkajúce sa sťažnosti;
 - b) komunikovali jasným a zrozumiteľným spôsobom;
 - c) poskytnúť odpoveď bez zbytočného odkladu alebo najneskôr do lehoty stanovenej na vnútroštátnej úrovni. Ak do uplynutia očakávanej lehoty nie je možné odpoveď poskytnúť, poisťovňa by mala sťažovateľa informovať o príčinách omeškania a uviesť, kedy by mohlo byť preverovanie sťažnosti ukončené;
 - d) v prípade prijatia konečného rozhodnutia, ktoré plne neuspokojuje požiadavku sťažovateľa (alebo akéhokoľvek konečného rozhodnutia, ktoré sa vyžaduje na základe vnútroštátnych pravidiel), komplexne vysvetlili svoje stanovisko k sťažnosti a informovať sťažovateľa o ďalších možnostiach riešenia sťažnosti, napr. dostupnosť ombudsmana, mechanizmus alternatívneho riešenia sporov, príslušné vnútroštátne orgány a pod. V prípade, že to vnútroštátne pravidlá vyžadujú, musí byť rozhodnutie vystavené písomne.

2. Pravidlá pre dodržiavanie usmernení a oznamovanie informácií

17. Tento dokument obsahuje usmernenia vydané podľa článku 16 nariadenia o EIOPA. V súlade s článkom 16 ods. 3 nariadenia o EIOPA musia príslušné orgány a finančné inštitúcie vynaložiť všetko úsilie na dodržiavanie usmernení a odporúčaní.
18. Príslušné orgány, ktoré dodržiavajú alebo majú v úmysle dodržiavať tieto usmernenia, by ich mali vhodným spôsobom začleniť do regulácie a dohľadu.
19. Príslušné orgány potvrdia orgánu EIOPA, či dodržiavajú alebo majú v úmysle dodržiavať tieto usmernenia a v prípade, že usmernenia nedodržiavajú a ani nemajú v úmysle dodržiavať, uvedú svoje dôvody ktoré 15. 01. 2013.
20. V prípade neposkytnutia odpovede do termínu uvedeného v nariadení o EIOPA sa budú príslušné orgány považovať za orgány, ktoré nedodržiavajú informačné povinnosti podľa nariadenia o EIOPA, a táto skutočnosť bude zverejnená.

3. Záverečné ustanovenie o preskúmaní

21. Tieto usmernenia budú preskúmané orgánom EIOPA.

Ing. Vladimír Dvořáček v. r.
výkonný riaditeľ
útvary dohľadu nad finančným trhom