

# **Obecné pokyny k vyřizování stížností zprostředkovateli pojištění**

# Obecné pokyny k vyřizování stížností zprostředkovateli pojištění

## Úvod

1. Podle článku 16 nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 1094/2010 ze dne 24. listopadu 2010 o zřízení Evropského orgánu dohledu (Evropského orgánu pro pojišťovnictví a zaměstnanecké penzijní pojištění), o změně rozhodnutí č. 716/2009/ES a o zrušení rozhodnutí Komise 2009/79/ES<sup>1</sup> a s ohledem na bod 22 odůvodnění a článek 10 směrnice Evropského parlamentu a Rady 2002/92/ES ze dne 9. prosince 2002 o zprostředkování pojištění (dále jen „IMD“)<sup>2</sup>, které stanoví následující:
  - „Členské státy potřebují vhodné a účinné postupy pro vyřizování stížností a zjednávání nápravy za účelem urovnávání sporů mezi zprostředkovateli pojištění a zákazníky, založené, tam kde to je vhodné, na využití stávajících postupů.“<sup>3</sup>
  - „Členské státy zajistí vytvoření takových postupů, které umožní zákazníkům a jiným zainteresovaným stranám, zejména spotřebitelským sdružením, podávat stížnosti na zprostředkovatele pojištění a zajištění. Na stížnosti se vždy odpovídá.“<sup>4</sup>
2. Pro zajištění přiměřené ochrany pojistníků by opatření zprostředkovatelů pojištění pro vyřizování všech obdržených stížností měla podléhat určité minimální harmonizované úrovni dohledu.
3. Tyto obecné pokyny se použijí od data svého konečného zveřejnění.
4. Tyto obecné pokyny se vztahují na příslušné orgány, které ve své jurisdikci dohlíží na vyřizování stížností ze strany zprostředkovatelů pojištění. To zahrnuje případy, kdy příslušný orgán provádí podle práva EU a vnitrostátního práva dohled nad vyřizováním stížností ze strany zprostředkovatelů pojištění provozujících činnost v oblasti jurisdikce orgánu v rámci volného pohybu služeb nebo na základě svobody usazování.
5. Příslušné orgány by měly při používání těchto obecných pokynů zajistit přiměřený režim, který bere ohled na povahu a velikost zprostředkovatele pojištění a na to, zda zprostředkovatel pojištění vykonává činnost zprostředkování pojištění jako hlavní podnikatelskou činnost či jako činnost vedlejší. Přiměřenost je také názorně demonstrována na příkladech uvedených v dokumentu *Report on Best Practices by Insurance Intermediaries in Handling Complaints* [zpráva o osvědčených postupech

<sup>1</sup> Úř. věst. L 331, 15.12.2010, s. 48.

<sup>2</sup> Úř. věst. L 9, 15.1.2003, s. 3–10.

<sup>3</sup> Bod 22 odůvodnění.

<sup>4</sup> Článek 10.

zprostředkovatelů pojištění při vyřizování stížností<sup>5</sup> (dále jen „zpráva o osvědčených postupech“).

6. Pro účely níže uvedených obecných pokynů byly vypracovány následující orientační definice, které nemají přednost před rovnocennými definicemi ve vnitrostátním právu:

- *Stížností* se rozumí:

Vyjádření nespokojenosti určené zprostředkovateli pojištění ze strany určité osoby ve spojitosti se zprostředkovatelskými činnostmi zprostředkovatele v souladu s definicí „zprostředkování pojištění“ v čl. 2 odst. 3 IMD. Vyřizování stížností by mělo být odlišeno od vyřizování pojistných nároků i od prostých žádostí o plnění ze smlouvy, o informace nebo objasnění.

- *Stěžovatelem* se rozumí:

Osoba, o níž se předpokládá, že je oprávněna nechat, svoji již podanou stížnost posoudit zprostředkovatelem pojištění, kterou je např. pojistník, pojištěný, oprávněná osoba a v některých jurisdikcích poškozená třetí strana.

7. Tyto obecné pokyny se nepoužijí, pokud:

- i) zprostředkovatel pojištění obdrží stížnost, která se týká jiných činností, které spadají do působnosti příslušných orgánů ve smyslu čl. 4 odst. 2 nařízení o orgánu EIOPA; nebo
- ii) zprostředkovatel pojištění vyřizuje stížnost jménem jiné finanční instituce podle zákonných ustanovení aplikovatelných na tuto instituci.

8. Pokud se obecné pokyny nepoužijí z důvodů stanovených v odst. 7 bodě i), zprostředkovatel by měl, pokud možno odpovědět a vysvětlit, proč není tou správnou osobou, které lze podat stížnost.

9. Je důležité číst tyto obecné pokyny ve shodě se zprávou o osvědčených postupech, která názorně objasňuje rozsah působnosti obecných pokynů a proces vyřizování stížností zprostředkovateli pojištění. Tato zpráva o osvědčených postupech se rovněž týká postupů pro nakládání se stížnostmi a organizace vnitřního aparátu pro nakládání se stížnostmi.

---

<sup>5</sup> EIOPA-BoS-13/171.

### **Obecný pokyn 1 – Zajištění toho, aby se stížností zabývala správná instituce**

10. Příslušné orgány by měly zajistit, aby:

- a) pokud stížnost obdrží zprostředkovatel pojištění (například vázaný zprostředkovatel pojištění), za kterého je zodpovědná jiná finanční instituce, a uvedený zprostředkovatel pojištění nevyřizuje stížnost jménem této finanční instituce, zprostředkovatel pojištění o tom stěžovatele informoval a postoupil stížnost příslušné finanční instituci, pokud ji lze identifikovat;
- b) pokud zprostředkovatel pojištění splní obecný pokyn 1, nemělo by být po něm vyžadováno postupovat při vyřizování stížnosti podle obecných pokynů 2 až 8.

### **Obecný pokyn 2 – Postupy pro nakládání se stížnostmi**

11. Příslušné orgány by měly zajistit, aby:

- a) zprostředkovatelé pojištění zavedli postupy nakládání se stížnostmi. Tyto postupy by měly být definovány a schváleny vrcholným vedením zprostředkovatele pojištění, které by mělo rovněž nést odpovědnost za jejich zavedení a za průběžnou kontrolu jejich dodržování;
- b) tyto postupy pro nakládání se stížnostmi byly stanoveny v (písemném) dokumentu, např. jako součást „všeobecné politiky (spravedlivého) zacházení“ (aplikovatelné na skutečné nebo potenciální pojistníky, pojištěné osoby, poškozené třetí strany a oprávněné osoby atd.);
- c) postupy pro nakládání se stížnostmi byly dostupné všem příslušným zaměstnancům zprostředkovatele pojištění prostřednictvím odpovídajícího vnitřního informačního kanálu.

### **Obecný pokyn 3 – Funkční aparát pro nakládání se stížnostmi**

12. Příslušné orgány by měly zajistit, aby zprostředkovatelé pojištění měli funkční aparát pro nakládání se stížnostmi, jenž umožní, aby byly stížnosti spravedlivě vyšetřovány a s výjimkou zprostředkovatelů pojištění, kteří jsou samostatně podnikajícími živnostníky bez zaměstnanců, možné střety zájmů identifikovány a zmírňovány.

### **Obecný pokyn 4 – Evidence**

13. Příslušné orgány by měly zajistit, aby zprostředkovatelé pojištění, v souladu s vnitrostátními požadavky na lhůty, stížnosti vhodným způsobem interně evidovali (například pomocí zabezpečeného

elektronického rejstříku).

#### **Obecný pokyn 5 – Podávání zpráv**

14. Příslušné orgány by měly zajistit, aby zprostředkovatelé pojištění mohli poskytovat informace o stížnostech a vyřizování stížností příslušným vnitrostátním orgánům nebo veřejnému ochránci práv. Tyto údaje by měly zahrnovat počet přijatých stížností, případně rozlišených podle vnitrostátních kritérií nebo vlastních kritérií zprostředkovatele pojištění.

#### **Obecný pokyn 6 – Interní postupy navazující na vyřizování stížností**

15. Příslušné orgány by měly zajistit, aby zprostředkovatelé pojištění průběžně analyzovali údaje o vyřizování stížností s cílem zabezpečit identifikaci a řešení případných opakujících se problémů a možných právních a provozních rizik, například tím, že budou:
- a) analyzovat důvody jednotlivých stížností, aby tak určili hlavní příčiny společné jednotlivým druhům stížností;
  - b) posuzovat, zda tyto hlavní příčiny mohou ovlivnit i jiné procesy či produkty včetně těch, kterých se stížnost přímo netýká; a
  - c) v opodstatněných případech provádět nápravu těchto hlavních příčin.

#### **Obecný pokyn 7 – Poskytování informací**

16. Příslušné orgány by měly zajistit, aby zprostředkovatelé pojištění:
- a) na požádání nebo v souvislosti s potvrzením přijetí stížnosti poskytovali písemné informace o svém postupu vyřizování stížností;
  - b) zveřejňovali podrobnosti o svém postupu vyřizování stížností snadno přístupným způsobem, například v brožurách, letácích, smluvních dokumentech nebo na internetových stránkách zprostředkovatele pojištění;
  - c) poskytovali jasné, přesné a aktuální informace o postupu vyřizování stížností zahrnující:
    - i) podrobné údaje o tom, jak podat stížnost (např. druh informací, které musí stěžovatel uvést, totožnost a kontaktní údaje osoby nebo oddělení, kterému by daná stížnost měla být určena);
    - ii) postup, který bude při vyřizování stížností uplatňován (např. kdy bude stěžovatel vyrozuměn, orientační lhůty zpracování, dostupnost příslušného orgánu, veřejného ochránce práv nebo mechanismu

alternativního řešení sporů atd.); a

d) průběžně stěžovatele informovali o dalším zpracování stížnosti.

### **Obecný pokyn 8 – Postupy pro odpovědi na stížnosti**

17. Příslušné orgány by měly zajistit, aby zprostředkovatelé pojištění:
- a) usilovali o získání a vyšetření všech relevantních důkazů a informací týkajících se dané stížnosti;
  - b) komunikovali jednoduchým a snadno srozumitelným jazykem;
  - c) poskytovali odpověď bez zbytečného prodlení nebo alespoň ve lhůtách stanovených na vnitrostátní úrovni. Jestliže nelze odpověď poskytnout v očekávaných lhůtách, měl by zprostředkovatel pojištění stěžovatele informovat o důvodech prodlení a uvést, kdy bude vyšetřování zprostředkovatele pojištění pravděpodobně dokončeno, a
  - d) při vydání konečného rozhodnutí, které plně nevyhovuje požadavkům stěžovatele (nebo jiného konečného rozhodnutí v případě, že to požadují vnitrostátní předpisy), do něj zahrnuli důkladné vysvětlení stanoviska zprostředkovatele pojištění ke stížnosti a uvedli možnosti stěžovatele na stížnosti trvat a obrátit se např. na veřejného ochránce práv, mechanismus alternativního řešení sporů, vnitrostátní příslušné orgány atd. Toto rozhodnutí by mělo být poskytnuto písemně, pokud to vnitrostátní předpisy vyžadují.

### **Pravidla pro dodržování obecných pokynů a podávání zpráv**

18. Tento dokument obsahuje obecné pokyny vydané podle článku 16 nařízení o orgánu EIOPA. V souladu s čl. 16 odst. 3 nařízení o orgánu EIOPA musí příslušné orgány a finanční instituce vynaložit veškeré úsilí, aby jejich činnost byla v souladu s těmito obecnými pokyny a doporučeními.
19. Příslušné orgány, které tyto obecné pokyny dodržují nebo hodlají dodržovat, by je měly vhodným způsobem začlenit do svého rámce regulace či dohledu.
20. Příslušné orgány by měly orgánu EIOPA potvrdit, zda se těmito obecnými pokyny řídí nebo hodlají řídit, a uvést důvody, proč se jimi neřídí nebo nehodlají řídit, do dvou měsíců od data zveřejnění.
21. Pokud v této lhůtě nebude obdržena odpověď, bude se mít za to, že příslušné orgány nedodržují povinnost podávat zprávy, a v tomto smyslu bude o nich reportováno.

## **Závěrečné ustanovení o přezkumu**

22. Tyto obecné pokyny podléhají přezkumu ze strany orgánu EIOPA.