

Usmernenia k vybavovaniu sťažností sprostredkovateľmi poistenia

Usmernenia k vybavovaniu sťažností sprostredkovateľmi poistenia

Úvod

1. V súlade s článkom 16 Nariadenia 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,¹ a s ohľadom na odôvodnenie 22 a článok 10 smernice 2002/92/ES Európskeho parlamentu a Rady z 9. decembra 2002 o sprostredkovaní poistenia (IMD)², v ktorých sa ustanovuje toto:
 - „Sú potrebné vhodné a efektívne postupy týkajúce sa sťažností a nápravných prostriedkov v členských štátoch na účely urovnania sporov medzi sprostredkovateľmi poistenia a spotrebiteľmi, ak je to vhodné, prostredníctvom existujúcich postupov“³.
 - „Členské štáty zabezpečia, aby boli vytvorené postupy, ktoré umožnia zákazníkovi a ďalším zainteresovaným stranám, najmä združeniam spotrebiteľov, podávať sťažnosti na sprostredkovateľov poistenia a zaistenia. Sťažnosti dostanú vo všetkých prípadoch odpovede“⁴.
2. Na zabezpečenie primeranej ochrany poistníkov majú predpisy sprostredkovateľov poistenia upravujúce vybavovanie všetkých sťažností, ktoré sú im predložené, podliehať minimálnej úrovni konvergenencie dohľadu.
3. Tieto usmernenia sa uplatňujú od konečného dátumu uverejnenia.
4. Tieto usmernenia sa vzťahujú na príslušné orgány zodpovedné za dohľad nad vybavovaním sťažností sprostredkovateľmi poistenia, ktorí sú v ich jurisdikcii. Tieto usmernenia sa vzťahujú aj na situácie, keď príslušný orgán vykonáva dohľad nad vybavovaním sťažností podľa právnych predpisov EÚ a vnútroštátnych zákonov v súvislosti sprostredkovateľmi, ktorí v ich jurisdikcii vykonávajú činnosť v súlade so slobodou poskytovať služby alebo slobodou usadiť sa.
5. Príslušné orgány zabezpečia pri uplatňovaní týchto usmernení proporcionálny režim, ktorý zohľadní charakter a veľkosť sprostredkovateľa poistenia, a tiež skutočnosť, či sprostredkovateľ poistenia prijíma alebo vykonáva činnosť sprostredkovania poistenia ako hlavnú zárobkovú činnosť alebo ako doplnkovú činnosť. Názorné príklady proporcionálnosti sú uvedené tiež v Správe

¹ Ú. v. EÚ L 331, 15.12.2010, s. 48.

² Ú. v. EÚ L 009, 15.01.2003, s. 3 – 10.

³ Odôvodnenie 22.

⁴ Článok 10.

o osvedčených postupoch sprostredkovateľov poistenia pri vybavovaní sťažností⁵ (ďalej len „Správa o osvedčených postupoch“).

6. Na účel usmernení boli definované nasledovné pojmy, ktoré nemajú prednosť pred obdobnými definíciami pojmov vo vnútroštátnych právnych predpisoch:

- *Sťažnosť* je:

vyjadrenie nespokojnosti, ktoré adresuje sprostredkovateľovi poistenia osoba v súvislosti so sprostredkovateľskou činnosťou sprostredkovateľa v súlade s definíciou „sprostredkovania poistenia“ v článku 2 ods. 3 smernice o sprostredkovaní poistenia. Vybavovanie sťažností je potrebné odlišovať od vybavovania žiadosti o výplatu poistného plnenia, ako aj od jednoduchých žiadostí o vyhotovenie poistnej zmluvy, informácie alebo vysvetlenie.

- *Sťažovateľ* je:

osoba, o ktorej sa predpokladá, že je oprávnená na to, aby sprostredkovateľ poistenia posúdil jej sťažnosť, a ktorá už podala sťažnosť, napr. poistník, poistený, oprávnená osoba a v niektorých jurisdikciách poškodená tretia strana.

7. Tieto usmernenia sa neuplatňujú:

- (i) ak je sprostredkovateľovi poistenia predložená sťažnosť týkajúca sa iných činností ako činností regulovaných „príslušnými orgánmi“ podľa článku 4 ods. 2 nariadenia o EIOPA, alebo
- (ii) ak sprostredkovateľ poistenia vybavuje sťažnosť v mene inej finančnej inštitúcie podľa právnych ustanovení platných pre danú inštitúciu.

8. Ak sa usmernenia neuplatňujú z dôvodov stanovených v odseku 7 písm. i), sprostredkovateľ poistenia by mal, ak je to možné, poskytnúť odpoveď s vysvetlením, prečo nie je príslušnou osobou, ktorej sa má sťažnosť predložiť.

9. Je dôležité, aby sa tieto usmernenia vykladali v spojitosti so Správou o osvedčených postupoch, v ktorej sú uvedené názorné príklady rozsahu pôsobnosti usmernení a spôsobu vybavovania sťažností sprostredkovateľmi poistenia. Správa o osvedčených postupoch sa venuje tiež koncepcii vybavovania sťažností a usporiadaniu vnútorného systému na vybavovanie sťažností.

⁵ EIOPA-BoS-13/171.

Usmernenie 1 – Zabezpečenie vybavenia sťažnosti správnou inštitúciou

10. Príslušné orgány majú zabezpečiť:
- a) aby v prípade, že je sprostredkovateľovi poistenia (napríklad viazanému sprostredkovateľovi poistenia) predložená sťažnosť, za ktorú je zodpovedná iná finančná inštitúcia, pričom sprostredkovateľ poistenia nevybavuje sťažnosť v mene tejto finančnej inštitúcie, sprostredkovateľ poistenia informoval o tejto skutočnosti sťažovateľa a usmernil podanie sťažnosti k príslušnej finančnej inštitúcii, ak je možné ju určiť;
 - b) aby v prípade, že sprostredkovateľ poistenia splní usmernenie 1, nebol povinný vybavovať sťažnosť podľa usmernení 2 až 8.

Usmernenie 2 – Konceptia vybavovania sťažností

11. Príslušné orgány majú zabezpečiť:
- a) aby sprostredkovatelia poistenia zaviedli koncepciu vybavovania sťažností. Túto koncepciu určuje a schvaľuje štatutárny orgán sprostredkovateľa poistenia alebo osoba, ktorá skutočne riadi činnosť sprostredkovania poistenia, a ktorá je tiež zodpovedná za jej implementáciu a monitorovanie jej dodržiavania;
 - b) aby koncepcia vybavovania sťažností mala podobu (písomného) dokumentu, napríklad ako súčasť tzv. všeobecnej politiky (spravodlivého) zaobchádzania (platnej pre súčasných alebo potenciálnych poistníkov, poistené osoby, poškodené tretie strany a oprávnené osoby a pod.);
 - c) aby bola koncepcia vybavovania sťažností prostredníctvom vhodného interného kanálu k dispozícii všetkým príslušným pracovníkom sprostredkovateľa poistenia.

Usmernenie 3 – Systém na vybavovanie sťažností

12. Príslušné orgány majú zabezpečiť, aby sprostredkovatelia poistenia mali funkčný systém na vybavovanie sťažností, ktorý umožní spravodlivé vyšetrovanie sťažností a, s výnimkou sprostredkovateľov poistenia, ktorí sú samostatnými obchodníkmi, identifikáciu a zmiernenie možných konfliktov záujmov.

Usmernenie 4 – Registrácia

13. Príslušné orgány majú zabezpečiť, aby sprostredkovatelia poistenia vhodným spôsobom interne evidovali sťažnosti, a to v súlade s lehotami stanovenými vo vnútroštátnych právnych predpisoch (napríklad prostredníctvom bezpečného elektronického registra).

Usmernenie 5 – Oznamovanie informácií

14. Príslušné orgány majú zabezpečiť, aby sprostredkovatelia poistenia boli schopní poskytovať 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 6 – Interné sledovanie vybavovania sťažností

15. Príslušné orgány majú zabezpečiť, aby sprostredkovatelia poistenia 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:
- a) analyzovaním príčin jednotlivých sťažností s cieľom identifikovať hlavné príčiny, ktoré sú spoločné pre daný typ sťažnosti;
 - b) posúdením, či takéto hlavné príčiny môžu mať vplyv na iné procesy alebo produkty, vrátane tých, na ktoré sa sťažnosť priamo nevzťahuje;
 - c) odstránením týchto hlavných príčin v odôvodnených prípadoch.

Usmernenie 7 – Poskytovanie informácií

16. Príslušné orgány majú zabezpečiť, aby sprostredkovatelia poistenia:
- a) na požiadanie alebo pri potvrdení doručenia sťažnosti písomne poskytli informácie o svojom postupe pri vybavovaní sťažnosti;
 - b) zverejnili informácie o svojom postupe pri vybavovaní sťažností ľahko dostupným spôsobom, napríklad vo forme brožúr, letákov, zmluvnej dokumentácie alebo na internetovej stránke sprostredkovateľa poistenia;
 - c) poskytovali jasné, presné a aktuálne informácie o postupe pri vybavovaní sťažností vrátane:
 - (i) podrobností o postupe pri podávaní sťažností (napr. typ informácií, ktoré musí sťažovateľ uviesť, meno alebo názov a kontaktné údaje osoby alebo oddelenia, ktorým sa má sťažnosť adresovať);
 - (ii) popisu postupu pri vybavovaní sťažností (napr. kedy bude písomne potvrdené doručenie sťažnosti, orientačná časová lehota riešenia, dostupnosť príslušného orgánu, ombudsmana alebo mechanizmu alternatívneho riešenia sporov (ARS) a pod.);
 - d) informovali sťažovateľa o ďalšom postupe riešenia sťažnosti.

Usmernenie 8 – Postupy odpovedania na sťažnosti

17. Príslušné orgány majú zabezpečiť, aby sprostredkovatelia poistenia:
- 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, sprostredkovateľ poistenia by mal 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 každého konečného rozhodnutia, ak to vyžadujú vnútroštátne pravidlá), komplexne vysvetlili svoje stanovisko k sťažnosti a informovali sťažovateľa o ďalších možnostiach riešenia sťažnosti, napr. o dostupnosti ombudsmana, mechanizmu ARS, príslušných vnútroštátnych orgánov a pod. V prípade, že to vnútroštátne pravidlá vyžadujú, musí byť rozhodnutie vystavené písomne.

Pravidlá pre dodržiavanie usmernení a oznamovanie informácií

18. 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.
19. Príslušné orgány, ktoré dodržiavajú alebo majú v úmysle dodržiavať tieto usmernenia, by ich mali vhodným spôsobom začleniť do regulácie alebo dohľadu.
20. Príslušné orgány do dvoch mesiacov od dátumu uverejnenia usmernení potvrdia orgánu EIOPA, či usmernenia dodržiavajú alebo majú v úmysle dodržiavať, a v prípade, že usmernenia nedodržiavajú, uvedú dôvody.
21. V prípade neposkytnutia odpovede do tohto termínu sa príslušné orgány budú považovať za orgány, ktoré nedodržiavajú povinnosť informovať a táto skutočnosť bude zverejnená.

Záverečné ustanovenie o preskúmaní

22. Tieto usmernenia preskúma EIOPA.