



**eiopa**  
EUROPEAN INSURANCE  
AND OCCUPATIONAL PENSIONS AUTHORITY

EIOPA-BoS-12/069 SL

# **Smernice o obravnavanju pritožb v Zavarovalnicah**

## 1. Smernice

### Uvod

1. V skladu s členom 16 uredbe o EIOPA<sup>1</sup> ter ob upoštevanju uvodne izjave 16 in členov 41, 46, 183 in 185 Direktive 2009/138/ES Evropskega parlamenta in Sveta z dne 25. novembra 2009 o začetku opravljanja in opravljanju dejavnosti zavarovanja in pozavarovanja (Solventnost II)<sup>2</sup>, ki določajo naslednje:
  - „Glavni cilj ureditve in nadzora zavarovalnic in pozavarovalnic je **primerna zaščita imetnikov polic in upravičencev** [...].“<sup>3</sup>
  - „Države članice zahtevajo od vseh zavarovalnic in pozavarovalnic, da imajo na voljo **učinkovit sistem upravljanja, ki zagotavlja dobro in preudarno upravljanje dejavnosti**.“<sup>4</sup>
  - „Zavarovalnice in pozavarovalnice morajo imeti na voljo **učinkovit sistem notranjega nadzora**. Ta sistem vsebuje **najmanj** upravne in računovodske postopke, okvir notranjega nadzora, ustrezno ureditev glede poročanja na vseh ravneh podjetja in funkcijo spremljanja skladnosti.“<sup>5</sup>
  - V primeru *neživljenjskega zavarovanja* je dolžnost zavarovalnice, da „**imetnika police seznaniti o načinih za obravnavanje pritožb imetnikov polic, vključno z, kadar je primerno, obstojem pritožbenih organov**, kar pa ne vpliva na pravico imetnika police do sodnih postopkov“.<sup>6</sup>
  - V primeru *življenjskega zavarovanja* je dolžnost zavarovalnice, da imetniku police posreduje informacije o obveznosti, kar zadeva „**ureditve za obravnavanje pritožb imetnikov polic v zvezi s pogodbami, življenjskimi zavarovanci ali upravičenci po pogodbah, po potrebi vključno z obstojem organa za reševanje pritožb**, brez poseganja v pravico do sodnih postopkov“.<sup>7</sup>

---

<sup>1</sup> Uredba (EU) št. 1094/2010 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 24. novembra 2010 o ustanovitvi Evropskega nadzornega organa (Evropski organ za zavarovanja in poklicne pokojnine) in o spremembi Sklepa št. 716/2009/ES ter razveljavitvi Sklepa Komisije 2009/79/ES, UL L 331, 15.12.2010, str. 48–83.

<sup>2</sup> Direktiva 2009/138/ES Evropskega parlamenta in Sveta z dne 25. novembra 2009 o začetku opravljanja in opravljanju dejavnosti zavarovanja in pozavarovanja (Solventnost II), UL L 335, 17.12.2009, str. 1.

<sup>3</sup> Uvodna izjava 16

<sup>4</sup> Prvi odstavek člena 41(1).

<sup>5</sup> Člen 46(1)

<sup>6</sup> Drugi odstavek člena 183(1).

<sup>7</sup> Člen 185(3)(l)

2. Da bi zagotovili primerno zaščito imetnikov polic, bi morala za ureditve zavarovalnic za obravnavanje vseh pritožb, ki jih prejmejo, veljati minimalna raven nadzorne konvergence.
3. Te smernice veljajo od končnega datuma njihove objave.
4. Izdaja jih organ EIOPA v skladu s pooblastili, določenimi v členu 16 uredbe o EIOPA.
5. Smernice se uporabljajo za nadzorne organe, pristojne za nadzor obravnavanja pritožb v zavarovalnicah v okviru njihovih pristojnosti. To vključuje okoliščine, v katerih pristojni organ nadzoruje obravnavanje pritožb v skladu z zakonodajo EU in nacionalno zakonodajo v zavarovalnicah, ki iz naslova svobode opravljanja storitev ali svobode ustanavljanja delujejo v okviru svojih pristojnosti.
6. Pristojni organi morajo storiti vse potrebno za upoštevanje teh smernic v skladu s členom 16(3), kar zadeva ureditve zavarovalnic za obravnavanje vseh pritožb, ki jih prejmejo.
7. Za spodaj navedene smernice so bile oblikovane naslednje okvirne opredelitve, ki ne prevladajo nad enakovrednimi opredelitvami iz nacionalne zakonodaje:
  - *Pritožba* pomeni:

Izjavo o nezadovoljstvu, ki jo oseba naslovi na zavarovalnico in se nanaša na zavarovalno pogodbo ali storitev, ki je bila za to osebo opravljena. Obravnavanje pritožb je treba ločiti od obravnavanja zahtevkov in od enostavnih zahtev za izvedbo pogodbe, za informacije ali pojasnila.
  - *Pritožnik* pomeni:

Osebo, za katero se predpostavlja, da lahko njeno pritožbo obravnava zavarovalnica, in ki je pritožbo že vložila (npr. imetnik police, zavarovana oseba, upravičenec in, v nekaterih pravnih sistemih, oškodovana tretja oseba)
8. Poleg tega se v primerih, kadar zavarovalnica prejme pritožbo v zvezi z:
  - (i) dejavnostmi, ki jih ne urejajo „pristojni organi“ v skladu s členom 4(2) uredbe o EIOPA; ali
  - (ii) dejavnostmi druge finančne institucije, za katero navedena zavarovalnica nima pravne ali regulativne odgovornosti (in kadar so navedene dejavnosti vsebina pritožbe),

te smernice ne uporabljajo. Vendar bi se morala navedena zavarovalnica odzvati, kadar je mogoče, in pojasniti svoje stališče v zvezi s pritožbo in/ali, kadar je primerno, predložiti podatke o zavarovalnici ali drugi finančni instituciji, ki je odgovorna za obravnavo pritožbe.

9. Podrobnejše določbe o postopkih notranjega nadzora v zavarovalnicah, kar zadeva obravnavanje pritožb, so navedene v „Osnutku poročila o najboljših praksah zavarovalnic pri obravnavanju pritožb“ (Draft Best Practices Report on Complaints-Handling by Insurance Undertakings – EIOPA-CP-11/010b).

### **Smernica 1 – Politika upravljanja pritožb**

10. Pristojni organi bi morali zagotoviti, da:

- a) zavarovalnice uvedejo „politiko upravljanja pritožb“. To politiko bi morale opredeliti in odobriti višje vodstvo zavarovalnice, ki bi morale biti odgovorno tudi za njeno izvajanje in spremljanje skladnosti s to politiko;
- b) se ta „politika upravljanja pritožb“ predstavi v (pisnem) dokumentu, npr. kot del „splošne politike (pravične) obravnave“ (ki se uporablja za dejanske ali morebitne imetnike polic, zavarovane osebe, oškodovane tretje osebe in upravičence itd.);
- c) je „politika upravljanja pritožb“ prek ustreznega notranjega kanala na voljo vsem ustreznim uslužbencem zavarovalnice.

### **Smernica 2 – Vloga upravljanja pritožb**

11. Pristojni organi bi morali zagotoviti, da imajo zavarovalnice vlogo upravljanja pritožb, ki jim omogoča, da pritožbe preiskujejo pravično ter da se ugotovi in ublaži morebitno navzkrižje interesov.

### **Smernica 3 - Registracija**

12. Pristojni organi bi morali zagotoviti, da se v zavarovalnicah pritožbe ustrezno registrirajo v skladu z nacionalnimi zahtevami glede rokov (npr. prek varnega elektronskega registra).

### **Smernica 4 - Poročanje**

13. Pristojni organi bi morali zagotoviti, da zavarovalnice pristojnim nacionalnim organom ali varuhu človekovih pravic posredujejo informacije o pritožbah in obravnavanju pritožb. Ti podatki bi morali vsebovati število prejetih pritožb, ki se razlikujejo glede na nacionalna merila ali, kadar je ustrezno, glede na njihova lastna merila.

### **Smernica 5 – Notranje spremljanje obravnavanja pritožb**

14. Pristojni organi bi morali zagotoviti, da zavarovalnice redno analizirajo podatke o obravnavanju pritožb in tako zagotovijo, da se ugotovijo in odpravijo kakršne koli ponavljajoče se ali sistemske težave ter morebitna pravna in operativna tveganja, na primer z:

- (i) analiziranjem razlogov individualnih pritožb, da se ugotovijo temeljni vzroki, ki so skupni vrstam pritožb;
- (ii) preučitvijo, ali lahko ti temeljni vzroki vplivajo tudi na druge postopke ali proizvode, tudi tiste, ki niso neposredno predmet pritožbe; in

(iii) odpravljanjem takšnih temeljnih vzrokov, kadar je to ustrezno.

### **Smernica 6 – Zagotavljanje informacij**

15. Pristojni organi bi morali zagotoviti, da zavarovalnice:

- a) na zahtevo ali ob potrditvi prejema pritožbe zagotovijo pisne informacije v zvezi s svojim postopkom obravnavanja pritožb;
- b) objavijo podrobnosti o svojem postopku obravnavanja pritožb na lahko dostopen način, na primer v brošurah, prospektih, pogodbenih dokumentih ali na spletni strani zavarovalnice;
- c) zagotovijo jasne, natančne in najnovejše informacije glede postopka obravnavanja pritožb, ki vsebujejo:
  - (i) podrobnosti o načinu vložitve pritožb (npr. vrsta informacij, ki jih mora pritožnik zagotoviti, osebni in kontaktni podatki osebe ali oddelka, na katerega je pritožba naslovljena);
  - (ii) postopek, ki se bo uporabil pri obravnavi pritožbe (npr. kdaj bo pritožba potrjena, okvirni časovni roki obravnave, razpoložljivost pristojnega organa, varuha človekovih pravic ali sistema alternativnega reševanja sporov (ADR) itd.).
- d) pritožnika obveščajo o nadaljnji obravnavi pritožbe.

### **Smernica 7 – Postopki za odgovor na pritožbe**

16. Pristojni organi bi morali zagotoviti, da zavarovalnice:

- a) zberejo in preučijo vse ustrezne dokaze in informacije v zvezi s pritožbo;
- b) posredujejo informacije v jasnem in razumljivem jeziku;
- c) posredujejo odgovor brez nepotrebnega odlašanja ali vsaj v rokih, določenih na nacionalni ravni. Kadar odgovora ni mogoče zagotoviti v pričakovanih rokih, bi morala zavarovalnica pritožnika obvestiti o razlogih za zamudo in navesti, kdaj bo njena preiskava najverjetneje zaključena;
- d) pri predložitvi končne odločitve, ki pritožnikove zahteve ne zadovoljuje v celoti (ali kakršne koli končne odločitve, kadar nacionalni predpisi to zahtevajo), priložijo temeljito obrazložitev stališča zavarovalnice glede

pritožbe in predstavijo pritožnikove možnosti za nadaljevanje pritožbe, npr. možnost pritožbe pri varuhu človekovih pravic, reševanje v okviru mehanizma za alternativno reševanje sporov, pritožba pri pristojnih nacionalnih organih itd. Takšno odločitev bi bilo treba zagotoviti pisno, kadar se to zahteva v skladu z nacionalnimi predpisi.

## **2. Pravila glede skladnosti in poročanja**

17. Ta dokument vsebuje smernice, izdane v skladu s členom 16 uredbe o EIOPA. V skladu s členom 16(3) uredbe o EIOPA si morajo pristojni organi in finančne institucije na vsak način prizadevati za spoštovanje smernic in priporočil.
18. Pristojni organi, ki spoštujejo ali nameravajo spoštovati te smernice, bi jih morali ustrezno vključiti v svoj regulativni ali nadzorni okvir.
19. Pristojni organi organu EIOPA potrdijo, ali spoštujejo oziroma ali nameravajo spoštovati te smernice, tako da navedejo razloge za nespoštovanje, do 15.01.2013.
20. Če pristojni organi v tem roku ne odgovorijo, bo zanje veljalo, da ne ravnajo v skladu s pravili glede poročanja, in se bo o njih tako tudi poročalo.

## **3. Končna določba o pregledu**

21. Za pregled teh smernic je pristojen organ EIOPA.