



**eiopa**

EUROPEAN INSURANCE  
AND OCCUPATIONAL PENSIONS AUTHORITY

EIOPA-BoS-12/069 CS

# **Obecné pokyny k vyřizování stížností pojišťovnami**

## 1. Obecné pokyny

### Úvod

1. Podle článku 16 nařízení o orgánu EIOPA (*European Insurance and Occupational Pensions Authority*, Evropského orgánu pro pojišťovnictví a zaměstnanecké penzijní pojištění, EIOPA)<sup>1</sup> a s ohledem na bod 16 odůvodnění a články 41, 46, 183 a 185 směrnice Evropského parlamentu a Rady 2009/138/ES ze dne 25. listopadu 2009 o přístupu k pojišťovací a zajišťovací činnosti a jejím výkonu (Solventnost II)<sup>2</sup>, které stanoví následující:
  - „Hlavním cílem úpravy v oblasti pojištění a zajištění a dohledu nad touto oblastí je **přiměřená ochrana pojistníků a oprávněných osob...**“<sup>3</sup>
  - „Členské státy požadují, aby všechny pojišťovny a zajišťovny měly **účinný řídicí a kontrolní systém**, který umožňuje **řádné a obezřetné řízení činnosti**.“<sup>4</sup>
  - „Pojišťovny a zajišťovny zavedou **účinný systém vnitřní kontroly**. Uvedený systém zahrnuje **přínejmenším** správní a účetní postupy, rámec vnitřní kontroly, vhodné mechanismy ohlašování na všech úrovních pojišťovny nebo zajišťovny a funkci zajišťování shody s předpisy (compliance function).“<sup>5</sup>
  - V případě *neživotního pojištění* je stanovena povinnost, podle níž pojišťovna **„informuje pojistníka o způsobu vyřizování stížností pojistníků v záležitostech smluv, včetně případné existence instituce, na kterou se lze se stížnostmi obracet,** aniž je dotčeno právo pojistníků obrátit se na soud.“<sup>6</sup>
  - V případě životního pojištění je stanovena povinnost pojišťovny sdělit pojistníkovi v souvislosti se závazkem **„opatření pro vyřizování stížností pojistníků, pojištěných osob nebo osob oprávněných podle smluv, případně včetně existence orgánu**

---

<sup>1</sup> 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, Úř. věst L 331, 15.12.2010, s. 48–83.

<sup>2</sup> Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2009/138/ES ze dne 25. listopadu 2009 o přístupu k pojišťovací a zajišťovací činnosti a jejím výkonu (Solventnost II), Úř. věst. L 335, 17.12.2009, s. 1.

<sup>3</sup> 16. bod odůvodnění.

<sup>4</sup> Čl. 41 odst. 1 první pododstavec.

<sup>5</sup> Čl. 46 odst. 1.

<sup>6</sup> Čl. 183 odst. 1 druhý pododstavec.

**pro vyřizování stížností**, aniž je dotčeno právo zahájit soudní řízení.<sup>7</sup>

2. Pro zajištění přiměřené ochrany pojistníků by opatření pojišťoven pro vyřizování všech obdržených stížností, měla podléhat určité minimální úrovni sblížení dohledu.
3. Tyto obecné pokyny se použijí od konečného data svého zveřejnění.
4. Tyto obecné pokyny vydává orgán EIOPA na základě pravomoci stanovené v článku 16 nařízení o orgánu EIOPA.
5. Tyto obecné pokyny se vztahují na příslušné orgány, které ve své jurisdikci dohlíží vyřizování stížností ze strany pojišťoven. Což zahrnuje případy, kdy příslušný orgán provádí podle práva EU a vnitrostátního práva dohled nad vyřizováním stížností ze strany pojišťoven provozujících činnost v oblasti jurisdikce orgánu v rámci volného pohybu služeb nebo na základě svobody usazování.
6. Příslušné orgány musí vynaložit veškeré úsilí na dodržení těchto obecných pokynů v souladu s čl. 16 odst. 3, ve vztahu k opatřením pojišťoven při vyřizování všech obdržených stížností.
7. 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 pojišťovně ze strany určité osoby ve spojitosti s pojistnou smlouvou nebo službou, která byla dané osobě poskytnuta. 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 stížnost posoudit pojišťovně, a která již stížnost podala, např. pojistník, pojištěný, oprávněná osoba a v některých jurisdikcích poškozená třetí strana.
8. Dále, když pojišťovna obdrží stížnost, která se týká:
  - i) jiných činností, než které regulují „příslušné orgány“ ve smyslu čl. 4 odst. 2 nařízení o orgánu EIOPA; nebo

---

<sup>7</sup> Čl. 185 odst. 3 písm. l).

- ii) činností jiné finanční instituce, za kterou daná pojišťovna nenesе žádnou právní či regulační odpovědnost (a jestliže tyto činnosti tvoří podstatu stížnosti),

tyto obecné pokyny se nepoužijí. Pojišťovna by však pokud možno měla odpovědět a vysvětlit své stanovisko ve věci dané stížnosti a/nebo dle potřeby uvést podrobnosti o pojišťovně či jiné finanční instituci odpovědné za vyřízení dané stížnosti.

- 9. Vezměte prosím na vědomí, že podrobnější ustanovení o postupech vnitřní kontroly pojišťoven při vyřizování stížností jsou obsažena ve „Zprávě o osvědčených postupech pojišťoven při vyřizování stížností“ (EIOPA-BoS-12/070).

### **Obecný pokyn 1 – Postupy pro nakládání se stížnostmi**

10. Příslušné orgány by měly zajistit, aby:

- a) pojišťovny zavedly „postupy pro nakládání se stížnostmi“. Tyto postupy by měly být definovány a schváleny vrcholným vedením pojišťovny, který by měl 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 pojišťovny prostřednictvím odpovídajícího vnitřního informačního kanálu.

### **Obecný pokyn 2 – Funkční aparát pro nakládání se stížnostmi**

11. Příslušné orgány by měly zajistit, aby pojišťovny měly funkční aparát pro nakládání se stížnostmi, který umožní, aby byly stížnosti spravedlivě vyšetřovány a možné střety zájmů identifikovány a zmírňovány.

### **Obecný pokyn 3 – Evidence**

12. Příslušné orgány by měly zajistit, aby pojišťovny, v souladu s vnitrostátními požadavky na lhůty, stížnosti vhodným způsobem interně evidovaly (například pomocí zabezpečeného elektronického rejstříku).

### **Obecný pokyn 4 – Podávání zpráv**

13. Příslušné orgány by měly zajistit, aby pojišťovny poskytovaly 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 pojišťovny.

### **Obecný pokyn 5 – Interní postupy navazující na vyřizování stížností**

14. Příslušné orgány by měly zajistit, aby pojišťovny průběžně analyzovaly údaje o vyřizování stížností s cílem zabezpečit identifikaci a řešení případných opakujících se nebo systémových problémů a možných právních a provozních rizik, například tím, že budou:

- i) analyzovat důvody jednotlivých stížností, aby tak určily hlavní příčiny společné jednotlivým druhům stížností;

- ii) posuzovat, zda tyto hlavní příčiny mohou ovlivnit i jiné procesy či produkty včetně těch, kterých se stížnost přímo netýká; a
- iii) v opodstatněných případech provádět nápravu těchto hlavních příčin.

### **Obecný pokyn 6 – Poskytování informací**

15. Příslušné orgány by měly zajistit, aby pojišťovny:

- a) na požádání nebo v souvislosti s potvrzením přijetí stížnosti poskytovaly písemné informace o svém postupu vyřizování stížností;
- b) zveřejňovaly podrobnosti o svém postupu vyřizování stížností snadno přístupným způsobem, například v brožurách, letácích, smluvních dokumentech nebo na internetových stránkách pojišťovny;
- c) poskytovaly 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.);
- d) průběžně stěžovatele informovaly o dalším zpracování stížnosti.

### **Obecný pokyn 7 – Postupy pro odpovědi na stížnosti**

16. Příslušné orgány by měly zajistit, aby pojišťovny:

- a) usilovaly o získání a vyšetření všech relevantních důkazů a informací týkajících se dané stížnosti;
- b) komunikovaly jednoduchým a snadno srozumitelným jazykem;
- c) poskytovaly odpověď bez zbytečného prodlení nebo alespoň ve lhůtách stanovených na vnitrostátní úrovni. Jestliže nelze odpověď poskytnout v očekávaných lhůtách, měla by pojišťovna stěžovatele informovat o důvodech prodlení a uvést, kdy bude vyšetřování pojišťovny pravděpodobně dokončeno;

d) při vydání konečného rozhodnutí, které plně nevyhovuje požadavkům stěžovatele (nebo jiného konečného rozhodnutí v případě, že to požadují vnitrostátní předpisy), do něj zahrnuly důkladné vysvětlení stanoviska pojišťovny ke stížnosti a uvedly 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.

## **2. Pravidla pro dodržování a podávání zpráv**

17. 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 se obecnými pokyny a doporučeními řídily.
18. Příslušné orgány, které tyto obecné pokyny dodržují nebo hodlají dodržovat, by je měly vhodným způsobem začlenit do svého rámce regulace či dohledu.
19. 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 v 15.01.2013.
20. Pokud v této lhůtě nebude obdržena odpověď, bude se mít za to, že příslušné orgány nedodržují povinnost podávat zprávy a příslušné orgány budou takto oznámeny.

## **3. Závěrečné ustanovení o přezkumu**

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