

## Dohledový benchmark č. 1/2015

### K procesu likvidace pojistných událostí podle občanského zákoníku

K naplnění povinností podle § 2797 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen „občanský zákoník“)<sup>1</sup> je pojistitel povinen, v souladu s povinností jednat s odbornou péčí a postupovat obezřetně podle ustanovení § 6 odst. 1 ve spojení s § 7 zákona o pojišťovnictví ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o pojišťovnictví“), zajistit efektivně fungující systém likvidace škodných událostí. Pojistitel je v této souvislosti povinen vytvořit a udržovat svůj vnitřní řídicí a kontrolní systém tak, aby

- (i) na základě oznámení osoby, která se pokládá za oprávněnou osobu podle § 2796 občanského zákoníku, případně jiné osoby, která má na pojistném plnění právní zájem, došlo bez zbytečného odkladu k registraci škodné události do informačních systémů pojistitele,
- (ii) šetření nutné ke zjištění existence a rozsahu povinnosti pojistitele plnit bylo zahájeno bez zbytečného odkladu,
- (iii) nedocházelo k průtahům v šetření škodné události,
- (iii) nedocházelo k porušení povinnosti pojistitele podle § 2798 odst. 2 občanského zákoníku a pojistitel tak podle § 2798 odst. 3 nebyl v prodlení s ukončením šetření a
- (iv) nedocházelo k překročení lhůty splatnosti pojistného plnění podle § 2798 odst. 1 občanského zákoníku nebo podle ujednání pojistné smlouvy.

V rámci výše uvedeného jsou pojistitelé povinni vypracovat vnitřní předpisy upravující zejména povinnosti jednotlivých zaměstnanců a likvidátorů provádějících likvidaci škodných událostí a zajistit v procesu likvidace škodných událostí a jejich revize dostatečné personální vybavení z hlediska odpovídajících znalostí, zkušeností a zastupitelnosti. Informační systém pojistitele by měl být adekvátně nastaven s ohledem na lhůtu pro ukončení likvidace, resp. zákonem stanovenou lhůtu k oznámení důvodů nemožnosti ukončit šetření, a to např. tak, aby automaticky upozorňoval na blížící se konec této lhůty. Pro případ krizových situací by pojistitelé měli zajistit vypracování plánu k jejich efektivnímu řešení.

Šetření škodné události jsou pojistitelé povinni zahájit bez zbytečného odkladu. Stěžejním krokem je zjištění podkladů nutných pro toto šetření, resp. zjištění chybějících potřebných podkladů, které oznamovatel, případně pojistník či pojištěný nepředložili pojistiteli, ačkoli tak

<sup>1</sup> Podle § 2797 odst. 1 občanského zákoníku je pojistitel povinen po oznámení události, se kterou je spojen požadavek na plnění z pojištění, bez zbytečného odkladu zahájit šetření nutné ke zjištění existence a rozsahu jeho povinnosti plnit. Podle § 2798 odst. 2 téhož zákona platí, že nelze-li ukončit potřebná šetření do tří měsíců ode dne oznámení, pojistitel oznamovateli sdělí důvody, pro které nelze šetření ukončit. Na žádost oznamovatele mu pojistitel tyto důvody sdělí v písemné formě. Pojistitel poskytne osobě, která uplatňuje právo na pojistné plnění, na její žádost na pojistné plnění přiměřenou zálohu; to neplatí, je-li rozumný důvod poskytnutí zálohy odepřít. Podle § 2798 odst. 3 téhož zákona také dále platí, že porušil-li pojistitel povinnost podle odst. 2 z příčin na své straně, je v prodlení, přičemž k opačnému ujednání se nepřihlíží.

učinit měli<sup>2</sup>. Po zjištění chybějících podkladů je pojistitel povinen bez zbytečného odkladu o předmětné podklady tuto osobu požádat nebo si je sám zajistit. Za účelem zabránění průtahům v šetření škodné události<sup>3</sup> je nezbytné uvést veškeré dokumenty, jejichž předložení pojistitel pro účely řádného provedení šetření požaduje, již v prvotní komunikaci s oznamovatelem, resp. pojistníkem či pojištěným (např. v akceptačním dopise s oznámením o zahájení šetření a registraci škodné události či obdobné prvotní komunikaci). V této souvislosti je nutné, aby pojistitel zaevidoval doručení příslušných dokumentů tak, aby se eliminovalo riziko jejich dalšího vyžadování. Pro případ, že pojistitel bude uplatňovat právo na náhradu dodatečných nákladů podle § 2797 odst. 2 nebo 3 občanského zákoníku, musí tyto náklady průkazně evidovat<sup>4</sup>.

Z povinnosti pojistitele jednat s odbornou péčí lze dovozovat, že pojistitel je povinen ukončit šetření nutná ke zjištění pojistné události, rozsahu pojistného plnění nebo ke zjištění osoby oprávněné přijmout plnění bez zbytečného odkladu. Nelze-li šetření ukončit do 3 měsíců ode dne oznámení škodné události, je povinností pojistitele sdělit oznamovateli důvody, proč šetření ukončit nelze. Jako nejvhodnější formu tohoto sdělení lze považovat písemné sdělení s tím, že sdělit důvody písemně je pojistitel povinen vždy, když o to oznamovatel požádá. Za účelem předcházení budoucím sporům však lze doporučit písemnou formu automaticky. Pokud by ke sdělení docházelo ústně či telefonicky, bylo by nutné jej zaznamenat (např. prostřednictvím podepsaného záznamu z jednání či záznamu z nahrávané telefonní linky) tak, aby byl pojistitel v budoucnu schopen splnění své zákonné povinnosti prokázat. Nelze-li ukončit šetření škodné události z důvodu nečinnosti oznamovatele, resp. pojistníka či pojištěného (např. nedodáním již vyžádaných podkladů či neposkytnutí jiné součinnosti), je z důvodu právní jistoty nutné v předmětném sdělení uvést, že pojistitel nemůže ukončit šetření škodné události z příčin, které nejsou na jeho straně (tyto příčiny by měly být blíže specifikovány) s tím, že pojistitel do obdržení vyžádaných podkladů či poskytnutí požadované součinnosti není v prodlení se splněním své povinnosti šetření ukončit. Zároveň by měl pojistitel oznamovateli sdělit úplný výčet jím požadovaných podkladů, informací a potřebu součinnosti.

Šetření škodné události je podle ustanovení § 2797 odst. 1 občanského zákoníku<sup>5</sup> ukončeno sdělením jeho výsledků<sup>6</sup> osobě, která uplatnila právo na pojistné plnění. Ačkoli občanský

<sup>2</sup> Podle ustanovení § 2796 odst. 1 občanského zákoníku je oznamovatel škodné události povinen podat pojistiteli pravdivé vysvětlení o jejím vzniku a rozsahu jejích následků, o právech třetích osob a o jakémkoli vícenásobném pojištění; současně je povinen předložit pojistiteli potřebné doklady a postupovat způsobem ujednaným ve smlouvě. Není-li současně pojistníkem nebo pojištěným, mají tyto povinnosti i pojistník a pojištěný.

<sup>3</sup> Bezdůvodné odkládání oznámení o chybějících podkladech za účelem prodlužování lhůty pro ukončení šetření, resp. odkládání povinnosti vyplatit pojistné plnění, považuje Česká národní banka za jednání v rozporu s odbornou péčí ve smyslu ustanovení § 6 odst. 1 ve spojení s § 7 zákona o pojišťovnictví. Vyloučit nelze ani možné porušení povinností stanovených v ustanovení § 6 občanského zákoníku, tzn. jednat poctivě či v ustanovení § 8 a § 433 občanského zákoníku.

<sup>4</sup> Obsahuje-li oznámení vědomě nepravdivé nebo hrubě zkrácené podstatné údaje týkající se rozsahu oznámené události, anebo zamlčí-li se v něm vědomě údaje týkající se této události, má podle ustanovení § 2797 odst. 2 občanského zákoníku pojistitel právo na náhradu nákladů účelně vynaložených na šetření skutečností, o nichž mu byly tyto údaje sděleny nebo zamlčeny. Má se za to, že pojistitel vynaložil náklady v prokázané výši účelně. Stejně tak vyvolá-li pojistník, pojištěný nebo jiná osoba, která uplatňuje na pojistné plnění právo, náklady šetření nebo jejich zvýšení porušením povinnosti, má podle § 2797 odst. 3 občanského zákoníku pojistitel vůči němu právo na přiměřenou náhradu.

<sup>5</sup> Podle § 2797 odst. 1 občanského zákoníku je šetření skončeno sdělením jeho výsledků osobě, která uplatnila právo na pojistné plnění; na žádost této osoby jí pojistitel v písemné formě zdůvodní výši pojistného plnění, popřípadě důvod jeho zamítnutí.

zákoník nepředepisuje pro sdělení výsledků šetření zvláštní formu, lze doporučit, aby pojistitel výsledek šetření sděloval, v souladu s povinností jednat s odbornou péčí, písemnou formou, která mu umožní prokázat, zda a kdy bylo šetření ukončeno. Eventuální telefonické či ústní sdělení je nutné prokazatelně zaznamenat (např. prostřednictvím podepsaného záznamu z jednání či záznamu z nahrávané telefonní linky). V případě, že o to předmětná osoba požádá, je pojistitel zároveň povinen zdůvodnit výši pojistného plnění nebo zdůvodnit zamítnutí pojistného plnění, a to vždy v písemné formě. Zdůvodnění výše pojistného plnění nebo jeho zamítnutí by mělo být dostatečně určité a obsahovat uvedení konkrétních důvodů, které vedly pojistitele ke stanovení výše pojistného plnění, vč. způsobu jeho výpočtu nebo k jeho zamítnutí, případně zamítnutí jeho části nebo některých z uplatněných nároků tak, aby osoba uplatňující právo na pojistné plnění mohla zvážit relevanci těchto důvodů a případně další postup.

V případě, kdy je právo na pojistné plnění uplatňováno osobou, která není osobou oprávněnou, měl by rozsah pojistitelem poskytovaných údajů reflektovat zákonem stanovenou zákonnou povinností mlčenlivosti pojistitele a povinností ochrany osobních údajů<sup>7</sup>.

Tento dohledový benchmark se použije na pojistné smlouvy uzavřené podle občanského zákoníku. Na pojistné smlouvy uzavřené podle zákona č. 37/2004 Sb., o pojistné smlouvě a o změně souvisejících zákonů, ve znění pozdějších předpisů, se použije dohledový benchmark č. 2/2013 K procesu likvidace pojistných událostí a povinnosti pojistitele podle § 16 zákona o pojistné smlouvě.<sup>8</sup>

Tímto dokumentem nejsou dotčeny informace uvedené v dohledovém benchmarku č. 1/2012 k povinnosti pojistitelů poskytujících pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou provozem vozidla vůči poškozeným.

#### Upozornění:

Informace obsažené v tomto materiálu vyjadřují názor pracovníků sekce dohledu nad finančním trhem ČNB, který je aplikován v dohledové praxi. Soud a případně i bankovní rada ČNB mohou zaujmout odlišný názor. Postup v souladu s informacemi v tomto materiálu však bude ČNB při výkonu dohledu nad finančním trhem považovat, v mezích okolností konkrétního posuzovaného případu, za postup v souladu s relevantními právními předpisy vztahujícími se k dané oblasti.

Datum: 23. března 2015

<sup>6</sup> Za výsledek šetření, který má pojistitel povinnost ve stanovené lhůtě sdělit osobě, která uplatnila právo na pojistné plnění, však Česká národní banka nepovažuje sdělení informace o chybějících podkladech či informacích, ale sdělení, zda došlo k pojistné události a jaká je v takovém případě výše pojistného plnění.

<sup>7</sup> Viz např. ustanovení § 127 zákona o pojišťovnictví či zákon č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů

<sup>8</sup> Podle § 3028 odst. 1 a 3 občanského zákoníku se tímto zákonem řídí práva a povinnosti vzniklé ode dne nabytí jeho účinnosti. Není-li dále stanoveno jinak, řídí se jiné právní poměry vzniklé přede dnem nabytí účinnosti tohoto zákona, jakož i práva a povinnosti z nich vzniklé, včetně práv a povinností z porušení smluv uzavřených přede dnem nabytí účinnosti tohoto zákona, dosavadními právními předpisy. To nebrání ujednání stran, že se tato jejich práva a povinnosti budou řídit tímto zákonem ode dne nabytí jeho účinnosti.