EIOPA-BoS-13/164
SL

Smernice o pritožbah, ki jih obravnavajo zavarovalni posredniki

EIOPA | WesthafenTower | Westhafenplatz 1 | 60327 Frankfurt | Germany
Phone: +49 69 951119-20 | Fax: +49 69 951119-19 | info@eiopa.europa.eu |
www.eiopa.europa.eu

©EIOPA 2014

Smernice o pritožbah, ki jih obravnavajo zavarovalni posredniki[1]

Uvod

1. V skladu s členom 16 Uredbe (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 ter razveljavitvi Sklepa Komisije 2009/97/ES[2] ter ob upoštevanju uvodne izjave 22 in člena 10 Direktive 2002/92/ES Evropskega parlamenta in Sveta z dne 9. decembra 2002 o zavarovalnem posredovanju (IMD)[3], ki določajo naslednje:

   - „V državah članicah so potrebni primerni in učinkoviti pritožbeni in odškodninski postopki za urejanje sporov med zavarovalnimi posredniki in strankami, v katerih bi po potrebi uporabljali obstoječe postopke"[4].

   - „Države članice zagotovijo vzpostavitev postopkov, ki strankam in drugim zainteresiranim stranem, zlasti združenjem potrošnikov omogočajo vložitev pritožb proti zavarovalnim in pozavarovalnim posrednikom. V vseh primerih je treba na pritožbe odgovoriti"[5].

2. Z namenom zagotovitve ustrezne zaščite imetnikov zavarovalnih polic, bi morala na področju pritožb, ki jih prejmejo in obravnavajo zavarovalni posredniki, veljati minimalna stopnja nadzorne kovergence. .

3. Te smernice veljajo od končnega datuma njihove objave.

4. Te smernice se uporabljajo za organe, pristojne za nadzor nad obravnavanjem pritožb, ki ga izvajajo zavarovalni posredniki v okviru svojih pristojnosti. To vključuje okoliščine, v katerih pristojni organ v skladu z zakonodajo EU in nacionalno zakonodajo nadzoruje obravnavanje pritožb, ki ga izvajajo zavarovalni posredniki skladno s svojimi pristojnostmi iz naslova svobode opravljanja storitev ali svobode ustanavljanja..

5. Pristojni organi naj zagotovijo ustrezno (sorazmerno) ureditev za uporabo teh smernic, ki upošteva vrsto in velikost zavarovalnih posrednikov ter ali zavarovalni posrednik sprejme ali izvaja zavarovalno posredovanje kot glavno poklicno dejavnost ali kot dopolnilno dejavnost. Sorazmernost je ponazorjena

[1] Termin zavarovalni posredniki iz Direktive 2002/92/ES Evropskega parlamenta in Sveta z dne 9. Decembra 2002 o zavarovalnem posredovanju (IMD), se nanaša tako na zavarovalne zastopnike kot tudi na zavarovalne posrednike kot jih opredeljuje Zakon o zavarovalništvu. Enako velja za zavarovalno posredniško družbo; torej se termin nanaša tako na zavarovalno posredniško kot na zavarovalno zastopniško družbo.
[2] UL L 331, 15.12.2010, str. 48.
[3] UL L 009 , 15.1.2003, str. 3 – 10.
[4] Uvodna izjava 22.
[5] Člen 10.

© EIOPA 2014

tudi v poročilu o najboljših praksah zavarovalnih posrednikov pri obravnavanju pritožb[6] (**„**Poročilo o najboljših praksah**"**).

6. Za spodaj navedene smernice so bile oblikovane naslednje okvirne opredelitve, ki ne prevladajo nad enakovrednimi opredelitvami nacionalne zakonodaje:

   - *Pritožba* pomeni:

     izjavo o nezadovoljstvu, ki jo oseba naslovi na zavarovalnega posrednika in se nanaša na posredovanje posrednika v skladu z opredelitvijo izraza **„**zavarovalno posredovanje**"** iz člena 2(3) direktive o zavarovalnem posredovanju. Obravnavanje pritožb je treba ločiti od obravnavanja odškodninskih zahtevkov, kot tudi od enostavnih zahtev za izvedbo zavarovalne pogodbe, za informacije ali za pojasnila.

   - *Pritožnik* pomeni:

     osebo, za katero se predpostavlja, da lahko njeno pritožbo obravnava zavarovalni posrednik, in ki je pritožbo že vložila, na primer imetnik zavarovalne police, zavarovana oseba, upravičenec in, v nekaterih pravnih sistemih, oškodovana tretja oseba.

7. Te smernice se ne uporabljajo, če:

   (i) zavarovalni posrednik prejme pritožbo v zvezi z dejavnostmi, ki jih ne urejajo **„**pristojni organi**"** v skladu s členom 4(2) Uredbe o EIOPA; ali

   (ii) če zavarovalni posrednik obravnava pritožbo v imenu druge finančne institucije v skladu s pravnimi določbami, ki se uporabljajo za navedeno institucijo.

8. Če se smernice ne uporabljajo iz razlogov iz odstavka 7(i), naj posrednik po možnosti v odgovoru pojasniti, zakaj ni ustrezna oseba za sprejem pritožbe.

9. Pomembno je, da se te smernice razlagajo v povezavi s Poročilom o najboljših praksah, ki ponazarja področje uporabe smernic in postopek, ki ga za obravnavanje pritožb uporabljajo zavarovalni posredniki. V Poročilu o najboljših praksah sta navedena tudi politika upravljanja pritožb in organizacija funkcije notranjega upravljanja pritožb.

[6] EIOPA-BoS-13/171.

© EIOPA 2014

Smernica 1 – Zagotovitev, da pritožbo obravnava ustrezna institucija

10. Pristojni organi naj zagotovijo, da:

a) zavarovalni posrednik (na primer odvisni posrednik), če prejme pritožbo, za katero je pristojna druga finančna institucija, in on ne obravnava pritožbe v imenu te finančne institucije, o tem obvesti pritožnika in pritožbo posreduje ustrezni finančni instituciji, če jo je mogoče določiti.

b) če zavarovalni posrednik upošteva smernico 1, mu pritožbe ni treba obravnavati v skladu s smernicami od 2 do 8.

Smernica 2 – Politika upravljanja pritožb

11. Pristojni organi naj zagotovijo, da:

a) zavarovalni posredniki uvedejo politiko upravljanja pritožb. To politiko naj opredeli in odobri višje vodstvo zavarovalne posredniške družbeki je odgovorno tudi za njeno izvajanje in spremljanje skladnosti poslovanja s to politiko.

b) se ta politika upravljanja pritožb predstavi v (pisnem) dokumentu, na primer kot del **„**splošne (pravične) politike 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 (pomembnim) uslužbencem zavarovalne posredniške družbe.

Smernica 3 – Funkcija upravljanja pritožb

12. Pristojni organi naj zagotovijo, da imajo zavarovalni posredniki funkcijo upravljanja pritožb, ki jim omogoča, da pritožbe preiskujejo pravično ter, kar pa ne velja za samostojne zavarovalne posrednike, da se ugotovi in ublaži morebitno navzkrižje interesov.

Smernica 4 – Registracija

13. Pristojni organi naj zagotovijo, da zavarovalni posredniki pritožbe ustrezno notranje registrirajo v skladu z nacionalnimi zahtevami glede rokov (na primer prek varnega elektronskega registra).

© EIOPA 2014

Smernica 5 – Poročanje

14. Pristojni organi naj zagotovijo, da lahko zavarovalni posredniki posredujejo informacije o pritožbah in obravnavanju pritožb pristojnim nacionalnim organom ali varuhu človekovih pravic. Ti podatki naj vsebujejo število prejetih pripomb, ki se razlikujejo glede na nacionalna merila ali, kadar je ustrezno, glede na njihova lastna merila.

Smernica 6 – Notranje spremljanje obravnavanja pritožb

15. Pristojni organi naj zagotovijo, da zavarovalni posredniki redno analizirajo podatke o obravnavanju pritožb in tako zagotovijo, da se ugotovijo in odpravijo kakršne koli ponavljajoče se težave ter morebitna pravna in operativna tveganja, na primer z:

    a) analiziranjem vzrokov individualnih pritožb, da se ugotovijo temeljni vzroki, ki so skupni vrstam pritožb;

    b) proučitvijo, ali lahko ti temeljni vzroki vplivajo tudi na druge postopke ali produkte, tudi tiste, ki niso neposredno predmet pritožbe; in

    c) odpravljanjem takšnih temeljnih vzrokov, kadar je to smiselno.

Smernica 7 – Zagotavljanje informacij

16. Pristojni organi naj zagotovijo, da zavarovalni posredniki:

    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 zavarovalnega posrednika;

    c) zagotovijo jasne, natančne in najnovejše informacije glede postopka obravnavanja pritožb, ki vsebujejo:

        (i) podrobnosti o načinu vložitve pritožbe (na primer vrsta informacij, ki jih mora pritožnik zagotoviti, osebni in kontaktni podatki osebe ali oddelka, na katerega naj se naslovi pritožbo);

        (ii) postopek, ki bo uporabljen pri obravnavi pritožbe (na primer, kdaj bo pritožba potrjena, okvirni časovni roki obravnave, razpoložljivost pristojnega organa, varuha človekovih pravic ali sistema alternativnega reševanja sporov (ADR) itd.); in

© EIOPA 2014

d) pritožnika obveščajo o nadaljnji obravnavi pritožbe.

Smernica 8 – Postopki za odgovor na pritožbe

17. Pristojni organi naj zagotovijo, da zavarovalni posredniki:

a) zberejo in proučijo 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, naj zavarovalni posrednik pritožnika obvesti o razlogih za zamudo in navede, kdaj bo njegova preiskava najverjetneje končana; in

d) pri predložitvi končne odločbe, ki pritožnikovi zahtevi ne ugodi v celoti (ali kakršne koli končne odločitve, kadar nacionalni predpisi to zahtevajo), priložijo temeljito obrazložitev stališča zavarovalnega posrednika glede pritožbe in predstavijo pritožnikove možnosti za nadaljevanje pritožbe, na primer možnost pritožbe pri varuhu človekovih pravic, reševanje v okviru mehanizma za alternativno reševanje sporov, pritožba pri pristojnih nacionalnih organih itd. Takšno odločitev naj se zagotovi pisno, kadar se to zahteva v skladu z nacionalnimi predpisi.

Pravila glede skladnosti in poročanja

18. 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.

19. Pristojni organi, ki spoštujejo ali nameravajo spoštovati te smernice, naj jih ustrezno vključijo v svoj regulativni ali nadzorni okvir.

20. Pristojni organi organu EIOPA v dveh mesecih po objavi potrdijo, ali spoštujejo oziroma ali nameravajo spoštovati te smernice, oziroma tako da navedejo razloge za nespoštovanje.

21. 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.

© EIOPA 2014

Končna določba o pregledu

22. Za pregled teh smernic je pristojen organ EIOPA.

© EIOPA 2014