

Informácia k ombudsmanovi v poisťovníctve

Situácia v SR

- Možnosti mimosúdneho riešenia sporov v SR

1. Rozhodcovské konanie

2. Mediácia

3. Ombudsman

Pokiaľ ide o inštitút verejného ochrancu práv, ktorý bol zriadený zákonom č. 564/2001 Z. z. v platnom znení, sa pôsobnosť tohto štátneho ombudsmana vzťahuje len na orgány štátnej správy a iné orgány verejnej správy. Mimosúdne riešenie sporov ďalej upravuje zákon č. 420/2004 Z. z. – o mediácii v platnom znení, ktorý sa vzťahuje na spory vznikajúce z občianskoprávných, rodinnoprávných, obchodných záväzkových a pracovnoprávných vzťahov; zákon č. 244/2002 Z. z. – o rozhodcovskom konaní v platnom znení sa vzťahuje aj na rozhodovanie majetkových sporov vzniknutých z tuzemských a z medzinárodných obchodnoprávných a občianskoprávných vzťahov, ak je miesto rozhodcovského konania v Slovenskej republike.

V súčasnosti klient finančnej inštitúcie, ktorý sa cíti byť poškodený na svojich právach zo strany tejto inštitúcie, si môže svoje práva obhájiť **najmä prostredníctvom občianskeho súdneho konania**, keďže problematika mimosúdneho riešenia sporov je inštitucionálne pokrytá len v bankovom sektore (Stálym rozhodcovským súdom Slovenskej bankovej asociácie a Ombudsmanom Slovenskej bankovej asociácie).

Slovenskej asociácii poisťovní v zmysle jej Stanov neprináleží vykonávať akúkoľvek kontrolu obchodnej činnosti svojich členov (čl. I. ods. 2 písm. b)). Osobitné zákony týkajúce sa finančného trhu ďalej uvádzajú, že predmetom dohľadu NBS nad finančným trhom nie sú spory zo zmluvných vzťahov medzi subjektmi finančného trhu.

- Vládna Konceptia ochrany spotrebiteľa v oblasti finančných služieb

Realizácia zámeru *vládnej Konceptie ochrany spotrebiteľa v oblasti finančných služieb, zabezpečenia finančného vzdelávania a regulácie sprostredkovateľskej a poradenskej činnosti na finančnom trhu* z roku 2007 na účely naplnenia Programového vyhlásenia vlády z roku 2006, pozostáva z troch súvisiacich oblastí, v rámci ktorých je v prvej oblasti („zvýšenie vlastnej ochrany spotrebiteľa na finančnom trhu“) stanovené, ako potrebné zabezpečiť najmä :

„prehodnotenie právnych možností , ktorými môže spotrebiteľ brániť svoje práva plynúce zo zmluvných vzťahov s poskytovateľmi alebo sprostredkovateľmi finančných služieb a prípadne upraviť inštitucionálne zabezpečenie vymožitelnosti práv spotrebiteľov s dôrazom na vytvorenie účinného mechanizmu mimosúdneho riešenia sporov.“

Vládna Konceptia ďalej navrhuje riešenie pre túto oblasť :

„V odbornej diskusii sa prehodnotí a prijme najvhodnejší model pre inštitucionálne zabezpečenie ochrany práv spotrebiteľov finančných služieb pri riešení sporov zo zmluvných vzťahov s finančnou inštitúciou a pri riešení sporov zo vzniku zmluvných vzťahov na základe nevhodného odporúčenia poskytovateľa alebo sprostredkovateľa finančných služieb alebo na základe klamlivej formy propagácie. Pritom by mali byť splnené tieto predpoklady:

- a) zabezpečí sa mimosúdne riešenie sporov, ktoré bude pre sporiace sa strany právne záväzné, pričom príslušné rozhodnutie by malo byť exekučným titulom,
- b) takýto spôsob riešenia sporov bude efektívnou, rýchlou a výrazne lacnejšou alternatívou voči riešeniu sporov súdnou cestou; pričom právo na súdnu ochranu, a teda ústavou zaručený prístup k súdu nebude pre žiadnu stranu vylúčený ani obmedzený,
- c) presnejšie sa vymedzí vzťah medzi formou mimosúdneho vyporiadania a riešením sporu súdnou cestou ako aj okruh osôb oprávnených požiadať o mimosúdne riešenie sporu; pritom prednostným nositeľom tohto práva by mal byť spotrebiteľ finančných služieb,
- d) uvážia sa otázky spojené s organizáciou, činnosťou a financovaním inštitúcie,
- e) pri hľadaní vhodného inštitucionálneho modelu sa využijú pozitívne skúsenosti iných európskych štátov pri vytváraní a prevádzkovaní ombudsmanských a iných podobných inštitúcií.

- **Komunitárne právo**

Samotná sekundárna legislatíva Európskej únie už požaduje zaistenie rýchleho, účinného a efektívneho vybavovania sporov klientov s finančnými inštitúciami, a to aj mimosúdnou cestou. Európska únia si ako súčasť svojej politiky na vytvorenie územia slobody, bezpečnosti a spravodlivosti stanovila za cieľ – lepší prístup k spravodlivosti, ktorý by mal práve zahŕňať prístup k súdnym i mimosúdnym spôsobom riešenia sporov. Vychádza zo skutočnosti, že je väčšia pravdepodobnosť, že dohody o urovaní, dosiahnuté mediáciou, sa budú plniť dobrovoľne a je pravdepodobnejšie, že sa zachová priateľský a udržateľný vzťah medzi zúčastnenými stranami.

- Smernica 2002/92/ES Európskeho parlamentu a Rady o sprostredkovaní poistenia

Článok 11 - Mimosúdne urovanie sporov

„1. Členské štáty budú napomáhať vytvoreniu vhodných a účinných postupov sťažností a náhrad pre mimosúdne urovanie sporov medzi sprostredkovateľmi poistenia a zákazníkmi, ak je to vhodné, prostredníctvom existujúcich orgánov.

2. Členské štáty budú podporovať spoluprácu týchto orgánov pri riešení cezhraničných sporov.“

- Smernica 97/5/ES Európskeho parlamentu a Rady o cezhraničných prevodoch

Článok 10 - Riešenie sporov

„Členské štáty musia zabezpečiť, aby existovali primerané a účinné postupy vybavovania reklamácií a riešenia sporov medzi príkazcom a jeho inštitúciou alebo medzi príjemcom a jeho inštitúciou, pričom v prípade potreby využijú existujúce postupy.“

- Smernica Európskeho parlamentu a Rady 2002/65/ES o poskytovaní finančných služieb spotrebiteľom na diaľku

Článok 14 - Mimosúdne opravné prostriedky

„1. Členské štáty budú podporovať vytvorenie alebo rozvoj primeraných a účinných mimosúdnych reklamačných a nápravných postupov pre riešenie spotrebiteľských sporov, týkajúcich sa finančných služieb poskytovaných na diaľku.

2. Členské štáty budú najmä podporovať orgány príslušné na mimosúdne riešenie sporov, aby spolupracovali pri riešení cezhraničných sporov, týkajúcich sa finančných služieb poskytovaných na diaľku.“

- Smernica Európskeho parlamentu a Rady 2004/39/ES o trhoch s finančnými nástrojmi

Článok 53 - Mimosúdne konanie v prípade sťažností investorov

„1. Členské štáty podporia účinné a efektívne konania o sťažnostiach a zmierovacie konania v prípade mimosúdneho urovnania spotrebiteľských sporov týkajúcich sa poskytovania investičných a vedľajších služieb poskytovaných investičnými spoločnosťami v prípade potreby za využitia existujúcich orgánov.

2. Členské štáty zabezpečia, aby sa týmto orgánom na základe právnych alebo regulačných opatrení nebránilo pri efektívnej spolupráci pri riešení cezhraničných sporov.“

- Odporúčanie Európskej Komisie 98/257/EC týkajúce sa zásad uplatňovaných pri orgánoch zodpovedných za mimosúdne riešenie spotrebiteľských sporov

Toto odporúčanie pokrýva arbitráž v spotrebiteľských sporoch a týka sa konaní v ktorých tretia osoba rozsúdi sporné strany záväzným alebo nezáväzným spôsobom. Odporúča sa, aby všetky orgány zodpovedné za mimosúdne urovnávanie spotrebiteľských sporov rešpektovali nasledovné princípy : princíp nestrannosti, transparentnosti, kontradiktórny princíp, princíp účinnosti, princíp legality, slobody, zastúpenia.

- Odporúčanie Európskej Komisie C(2001)1016 týkajúce sa zásad uplatňovaných pri mimosúdnych orgánoch poverených konsenzuálnym riešením spotrebiteľských sporov

Ide o formálne odporúčanie , prijaté Komisia v roku 2001 v oblasti ochrany spotrebiteľa, ktoré stanovuje minimálne kritériá kvality, ktoré by mimosúdne orgány zapojené do konsenzuálneho riešenia spotrebiteľských sporov, mali ponúknuť. Odporúčanie spomína nasledovné kritériá kvality : nestrannosť, transparentnosť, účinnosť, regulárnosť.

Situácia vo svete

- **Inštitúcie ombudsmana v zahraničí** (zdroj : MF SR, Koncepcia ochrany spotrebiteľa v oblasti finančných služieb, prezentácia Ing. Vladimíra Dvořáčka, III. Fórum sprostredkovateľov poisťovní SIBAF 2007)

Vo všeobecnosti sa uplatňujú dva modely takýchto inštitúcií v oblasti finančných služieb :

- Zriadené štátom (UK, FR, IE) – rozhodnutia sú právne záväzné (porovnaj s Mediátorom poisťovní – Francúzsko)
- Napojené na profesijné asociácie alebo komory poskytovateľov finančných služieb (DE, AT, IT) – rozhodnutia nie sú právne záväzné, ale členmi asociácie dobrovoľne akceptovateľné

- **Ombudsman v poisťovníctve – Belgicko**

- Právna forma: asociácia inštitúcií na finančnom trhu zriadená kráľovským dekrétom (asociácia poisťovní, dve asociácie sprostredkovateľov, inštitúcia vytvorená poisťovňami zaoberajúca sa zbieraním a vyhodnocovaním dát, asociácia poskytovateľov úverov)
- Kompetencia: riešenie problémov vo vzťahu fyzické osoby vs. poisťovne, sprostredkovatelia, stanovisko je nezáväzné
- Princípy fungovania: nezávislosť, objektivita, profesionálne tajomstvo, rýchle konanie, bezodplatnosť
- Dozorný orgán: dozorná rada - predsedom je nezávislý expert; zastúpenie majú spotrebiteľia a odborníci z poisťovní

- **Ombudsman pre finančné služby – Írsko**

- Právna forma: ako verejnoprávny orgán je vytvorený zákonom o centrálnej banke a orgáne finančných služieb Írska a je financovaný verejnoprávnymi odvodmi od poskytovateľov finančných služieb
- Kompetencia : ako verejnoprávny úradník sa zaoberá sťažnosťami spotrebiteľov, ktoré neboli vyriešené poskytovateľmi finančných služieb (banky, poisťovne, leasingové spoločnosti, hypotekárni, poisťovací a ďalší úveroví sprostredkovatelia, burzovní makléri, makléri záložní a pod.) k spokojnosti spotrebiteľa – rozhodnutie je záväzné, ale môže byť napadnuté oboma stranami na Najvyššom súde – sťažnosť nemôže byť podaná: ak sa týka právomoci penzijného ombudsmana; ak sa prípad vyskytoval pred šiestimi rokmi od podania sťažnosti; ak je predmetom súdneho konania - ombudsman môže odmietnuť riešiť sťažnosť, ak podľa jeho názoru jej predmet je banálny; je ľahkovážna alebo nie je podaná v dobrej viere; nie sú vyčerpané všetky dostupné prostriedky odškodnenia – ak ombudsman potvrdil oprávnenosť sťažnosti môže priamo poskytovateľovi finančných služieb nariadiť : prehodnotenie, zmiernenie alebo zmenu spôsobu riešenia sťažnosti alebo jej dôsledkov; poskytnutie dôvodov a vysvetlenia takéhoto spôsobu riešenia sťažnosti; zaplataenie kompenzácie až do 250,000 EUR alebo 26,000 EUR renta, ďalší legálny postup – ombudsman disponuje rozsiahlymi právomocami z hľadiska kooperácie s poskytovateľmi finančných služieb, ako aj s inými finančnými orgánmi (ministerstvo financií, penzijný ombudsman) – bezplatne pre spotrebiteľa
- Princípy fungovania : nezávislosť, regulárnosť a nestrannosť, silný a nepopulárny ak treba, odhalenie nie je ľahká záležitosť, adekvátne finančné zdroje, nezávislý arbiter, zodpovedajúci vašim zvykom a právnemu systému
- Zodpovedné ministerstvo : Ministerstvo obchodu

- **Mediátor poistenia – Francúzsko** (zdroj : prezentácia fr. ombudsmana p. Francisa Frisona, 7.12.2007 v Bratislave, seminár TAIEX)

- Právna forma : inštitút zriadený asociáciou poisťovní, asociáciou spotrebiteľov a vládou – schéma ombudsmana v zhode s odporúčaním Európskej komisie z 1998 a 2001
- Kompetencia : mediácia ako posledná šanca pred súdnou žalobou – možnosť obrátiť sa na ombudsmana priamo, po neúspešnom vyčerpaní všetkých dostupných možností – prekážka v prípade, že je už žaloba na súde podaná – písomná procedúra, v rámci ktorej ombudsman odpovedá písomne do troch mesiacov od obdržania úplnej dokumentácie – obe strany majú voľnosť v plnení odporúčania ombudsmana alebo v podaní žaloby na súd – výhody mediácie : neformálny postup, bezplatne pre sťažovateľa, jednoduchý prístup, dôvernosť procedúry, primárne orientované na dialóg medzi sťažovateľom a profesionálom, krátke lehoty, nie je povinná, ani záväzná
- r. 2006 – 38% z doporučení ombudsmana v prospech sťažovateľa – 50/50 v roku 2000
- 94% z odporúčaní sú dobrovoľne akceptované a plnené stranami
- Princípy fungovania : nestrannosť, nezávislosť, transparentnosť, zákonnosť, účinnosť, princíp legality, zastúpenia, kontradiktórny princíp, princíp slobody

Názor SLASPO

Keďže zámerom Ministerstva financií SR je predložiť legislatívny návrh na vytvorenie ombudsmanskej inštitúcie zriadenej osobitným zákonom, SLASPO predkladá nasledovné alternatívne riešenia:

1. Vytvoriť poistného ombudsmana na pôde SLASPO podobne ako Slovenská banková asociácia.
2. Spolupráca s mediátorom špecializujúcim sa na poisťovníctvo – v zmysle 420/2004 Z.z. v platnom znení sú rozhodnutia záväzné, s tým, že vykonateľnými sa stávajú až po schválení súdom, resp., rozhodcovským orgánom vo forme zmluvy alebo spísaním vo forme Notárskej zápisnice.
3. „Ombudsman“ ako inštitúcia vytvorená viacerými asociáciami (asociáciu poisťovní, spotrebiteľskou asociáciou a pod.)
4. Participovanie na vytvorení ombudsmanskej inštitúcie za účasti Ministerstva financií SR, ako aj SLASPO, prípadne iných spotrebiteľských asociácií.
5. Iné riešenia navrhnuté poisťovňami ?