



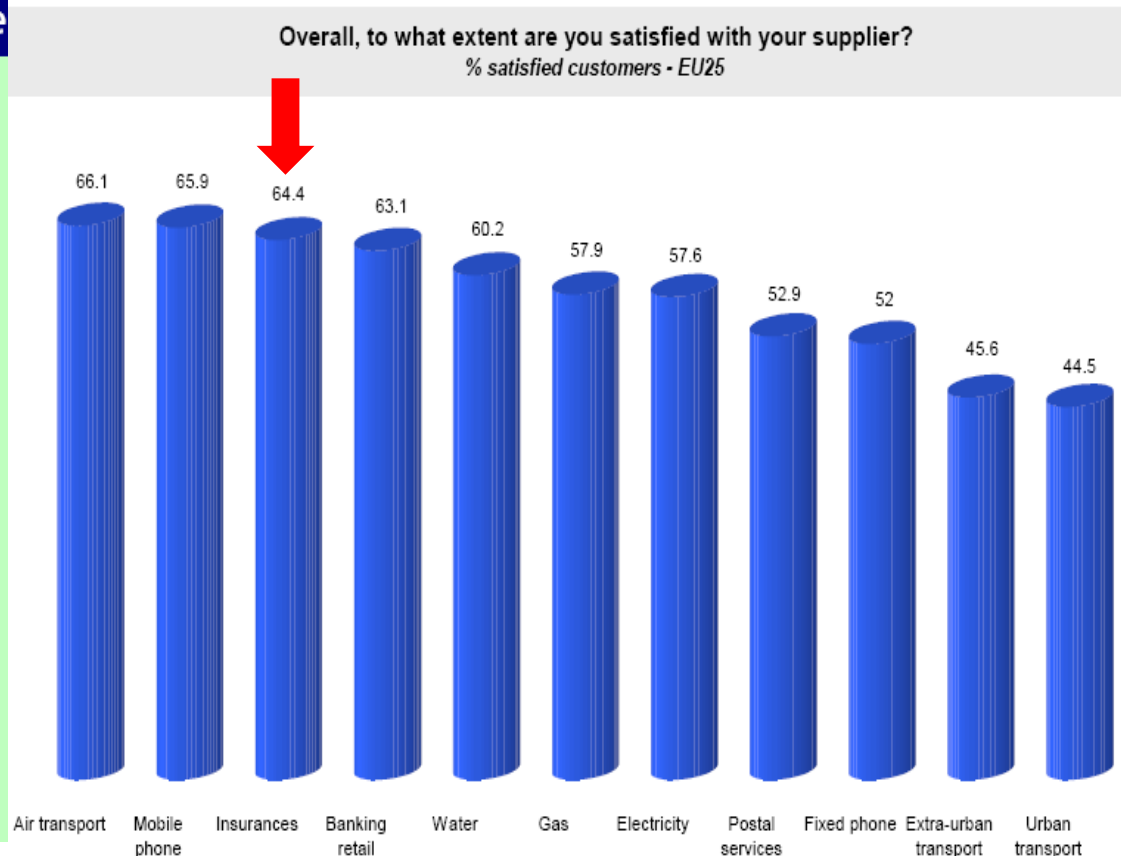
Ochrana spotrebiteľa v poisťovníctve

Potreba obnoviť spotrebiteľskú dôveru (1)

Pamätáte si... Pred krízou?

- **Veľmi vysoká spokojnosť a lojalnosť** (2007 IPSOS)

	Average score
Air Transport	7.96
Mobile Telephony	7.91
Insurance services	7.92
Retail Banking	7.82
Water Distribution	7.73
Gas supply	7.64
Electricity supply	7.61
Postal Services	7.42
Fixed Telephony	7.30
Extra Urban Transport	7.05
Urban Transport	7.04

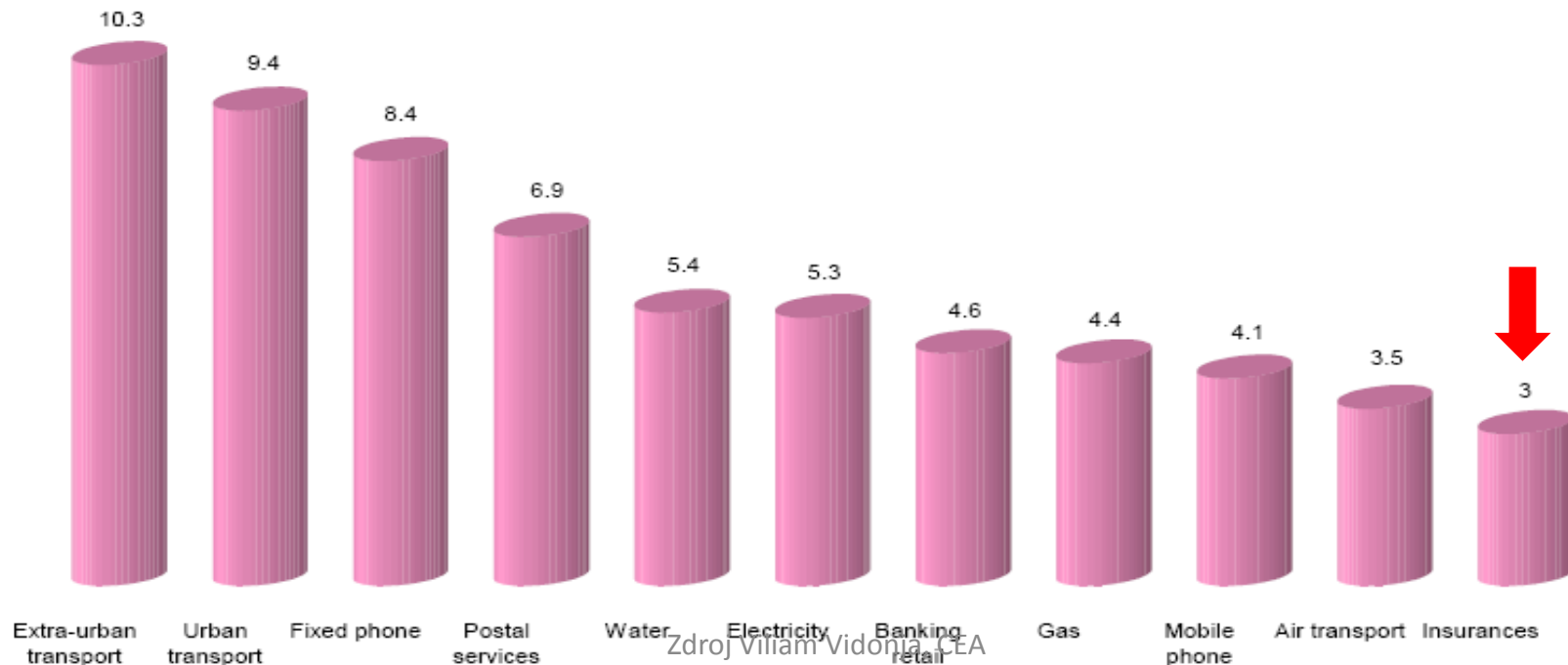


Potreba obnoviť spotrebiteľskú dôveru (2)

Pamätáte sa ... Pred krízou?

- **Veľmi nízka nespokojnosť spotrebiteľov** (2007 IPSOS)

Overall, to what extent are you satisfied with your supplier?
% dissatisfied customers - EU25



- **Zákon o dohľade** → cieľ dohľadu – ochrana klientov
- **Zák. o poisťovníctve**
 - licencia
 - technické rezervy
 - solventnosť (Solvency II)
 - dohľad
 - povinnosti voči klientom
- **Občiansky zákonník**
 - poistná zmluva (text z roku 1964 !)
 - spotrebiteľská zmluva
- **Vlastné predpisy na ochranu spotrebiteľa – 3 zákony**

SLASPO fórum 2009

Relevantné predpisy na ochranu spotrebiteľa:

- 1. Zákon o ochrane spotrebiteľa** (č.250/2007 Z. z.)
- 2. Zákon o ochrane spotrebiteľa pri finančných službách na diaľku** (č. 266/2005 Z. z.)
- 3. Zákon o ochrane spotrebiteľa vo finančných službách** (v procese prípravy)

SLASPO fórum 2010

- **Zákon o dohľade** → cieľ dohľadu – ochrana klientov
- **Zák. o poisťovníctve** → licencia
→ technické rezervy
→ solventnosť (Solvency II)
→ dohľad
→ povinnosti voči klientom
- **Občiansky zákonník** → poistná zmluva (text z roku 1964 !)
→ spotrebiteľská zmluva
→ **§ 53a) – súdny precedens**
→ **§ 47a) – transparentnosť**
- **Vlastné predpisy na ochranu spotrebiteľa – 2 zákony**

SLASPO fórum 2010

Relevantné predpisy na ochranu spotrebiteľa:

1. **Zákon o ochrane spotrebiteľa** (č.250/2007 Z. z.)
2. **Zákon o ochrane spotrebiteľa pri finančných službách na diaľku** (č. 266/2005 Z. z.)
3. **Zákon o ochrane spotrebiteľa vo finančných službách** (stornovaný)

stav v roku 2011

Zákon o dohľade

- cieľ dohľadu – ochrana klientov
- licencia

Občiansky zákonník

- poistná zmluva (text z roku 1964 !)
- spotrebiteľská zmluva
- § 53a) – súdny precedens
- § 47a) – transparentnosť

Zák. o poisťovníctve

- technické rezervy
- solventnosť (Solvency II)
- dohľad
- povinnosti voči klientom

Vlastné predpisy na ochranu spotrebiteľa

ZOS (zák. o ochrane spotrebiteľa č. 250/2007 Z. z.)

ZOS pri fin. službách na diaľku č. 266/2005

Vyhláška č.406/2008 Z. z. – Komisia na posudzovanie podmienok

stav v roku 2011

Zákon o dohláde

Občiansky zákonník

Zák. o poisťovníctve

Vlastné predpisy na ochranu spotrebiteľa

ZOS (zákon o ochrane spotrebiteľa č. 250/2007 Z. z.)

ZOS pri finančných službách na diaľku (č. 266/2005 Z. z.)

Vyhláška č. 406/2008 Z. z. – Komisia na posudzovanie podmienok

očakávaná pre 2012 a nasl.

Zákon o dohľade

vplyv



Solvency II

EIOPA, ESRB

Občiansky zákonník

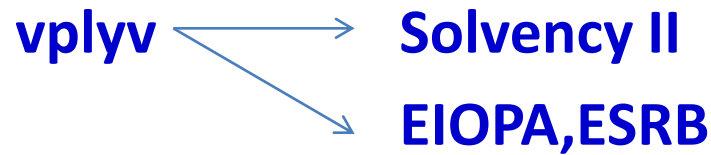
Zák. o poisťovníctve

Vlastné predpisy na ochranu spotrebiteľa

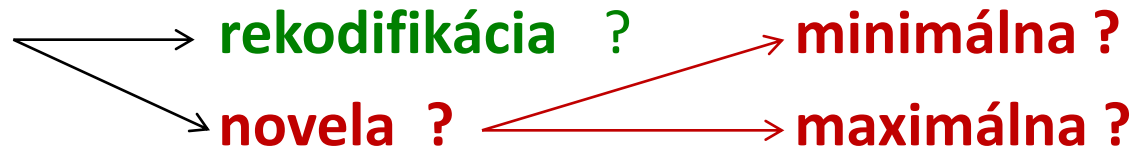
Vyhláška č.406/2008 Z. z. – Komisia na posudzovanie podmienok

očakávaná pre 2012 a nasl.

Zákon o dohľade



Občiansky zákonník



Zák. o poisťovníctve

Vlastné predpisy na ochranu spotrebiteľa

Vyhláška č.406/2008 Z. z. – Komisia na posudzovanie podmienok

očakávania pre 2012 a nasl.

Zákon o dohľade

vplyv

Solvency II

EIOPA, ESRB

Občiansky zákonník

rekodifikácia ?

minimálna ?

novela ?

maximálna ?

Zák. o poisťovníctve

nový zákon v legislatívnom procese

Vlastné predpisy na ochranu spotrebiteľa

Vyhláška č.406/2008 Z. z. – Komisia na posudzovanie podmienok

očakávania pre 2012 a nasl.

Zákon o dohľade

vplyv

Solvency II

EIOPA, ESRB

Občiansky zákonník

rekodifikácia ?

minimálna ?

novela ?

maximálna ?

Zák. o poisťovníctve

nový zákon v legislatívnom procese

Vlastné predpisy na ochranu spotrebiteľa

ZOS (zákon o ochrane spotrebiteľa č. 250/2007 Z. z.)

ZOS pri finančných službách na diaľku (č. 266/2005 Z. z.)

návrat k ZOS pre finančné služby?

Vyhláška č.406/2008 Z. z. – Komisia na posudzovanie podmienok

očakávaná pre 2012 a nasl.

Zákon o dohľade

vplyv → Solvency II
→ EIOPA, ESRB

Občiansky zákonník

→ **rekodifikácia ?** → **minimálna ?**
→ **novela ?** → **maximálna ?**

Zák. o poisťovníctve

nový zákon v legislatívnom procese

Vlastné predpisy na ochranu spotrebiteľa

ZOS (zákon o ochrane spotrebiteľa č. 250/2007 Z. z.)

ZOS pri finančných službách na diaľku (č. 266/2005 Z. z.)

návrat k ZOS pre finančné služby?

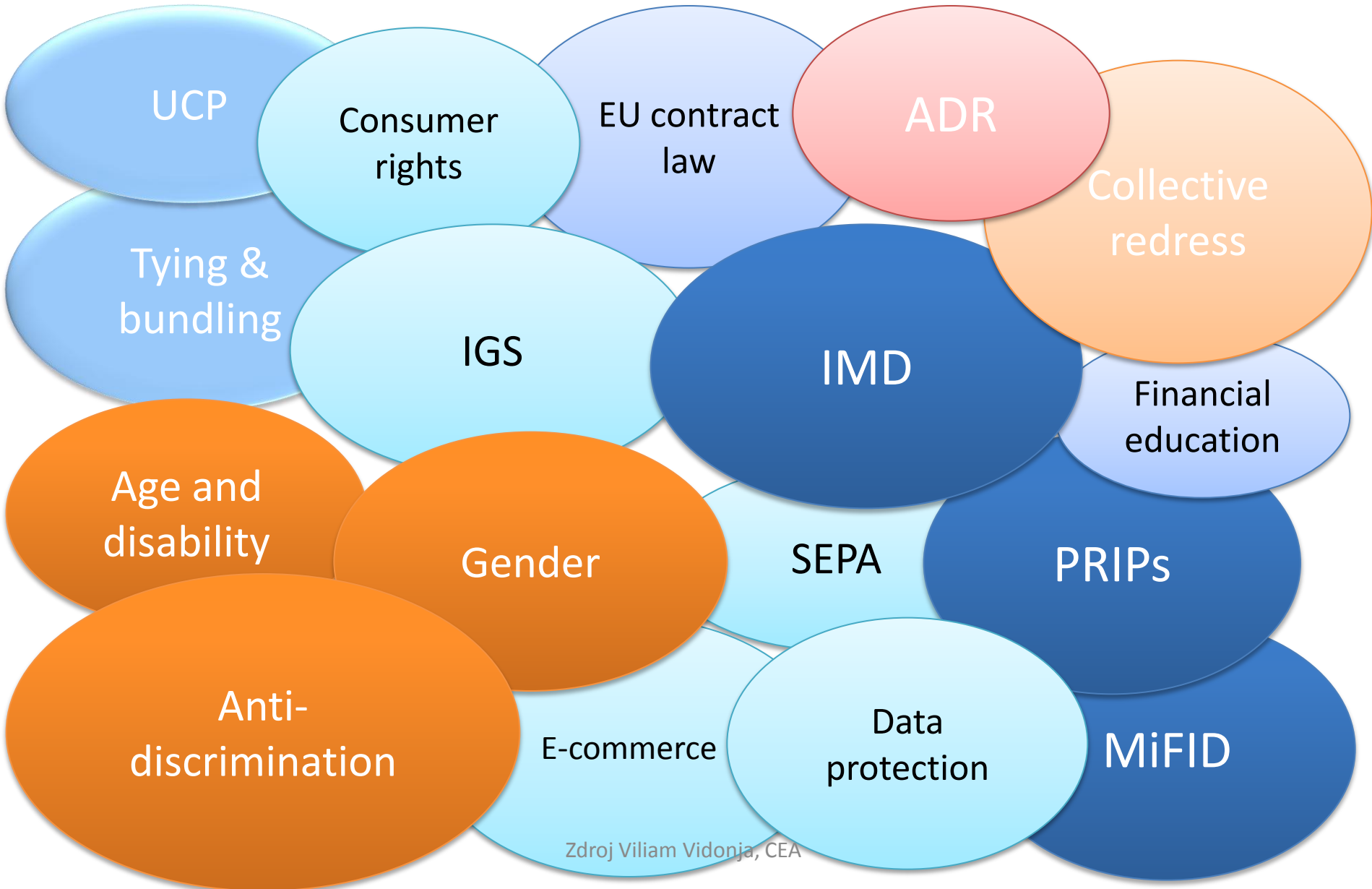
Vyhláška č.406/2008 Z. z. – Komisia na posudzovanie podmienok

???????

Iniciatívy k ochrane spotrebiteľa v EÚ

- **Ochrana spotrebiteľa**
- **Antidiskriminácia**
- **Rodová rovnosť (Gender)**
- **Vek a telesné postihnutie (Age a disability)**
- **Poistovacie garančné schémy (IGS)**
- **Sprostredkovanie (IMD)**
- **MIFID**
- **PRIPs**
- **Ochrana osobných údajov**
- **atď.**

Iniciatívy k ochrane spotrebiteľa v EU



Aktivity EÚ 2011-2012

- **Distribúcia**

- Sprostredkovanie (IMD) – code of conduct
- PRIPS disclosure

- **Európske zmluvné právo**

„Insurance optional instrument“

- **Finančné vzdelávanie**

Ciele ochrana spotrebiteľa → finančná gramotnosť
 sociálny program → riešenie demografickej krízy

- **EIOPA Verejná konzultácia** (do 31.01.2012)

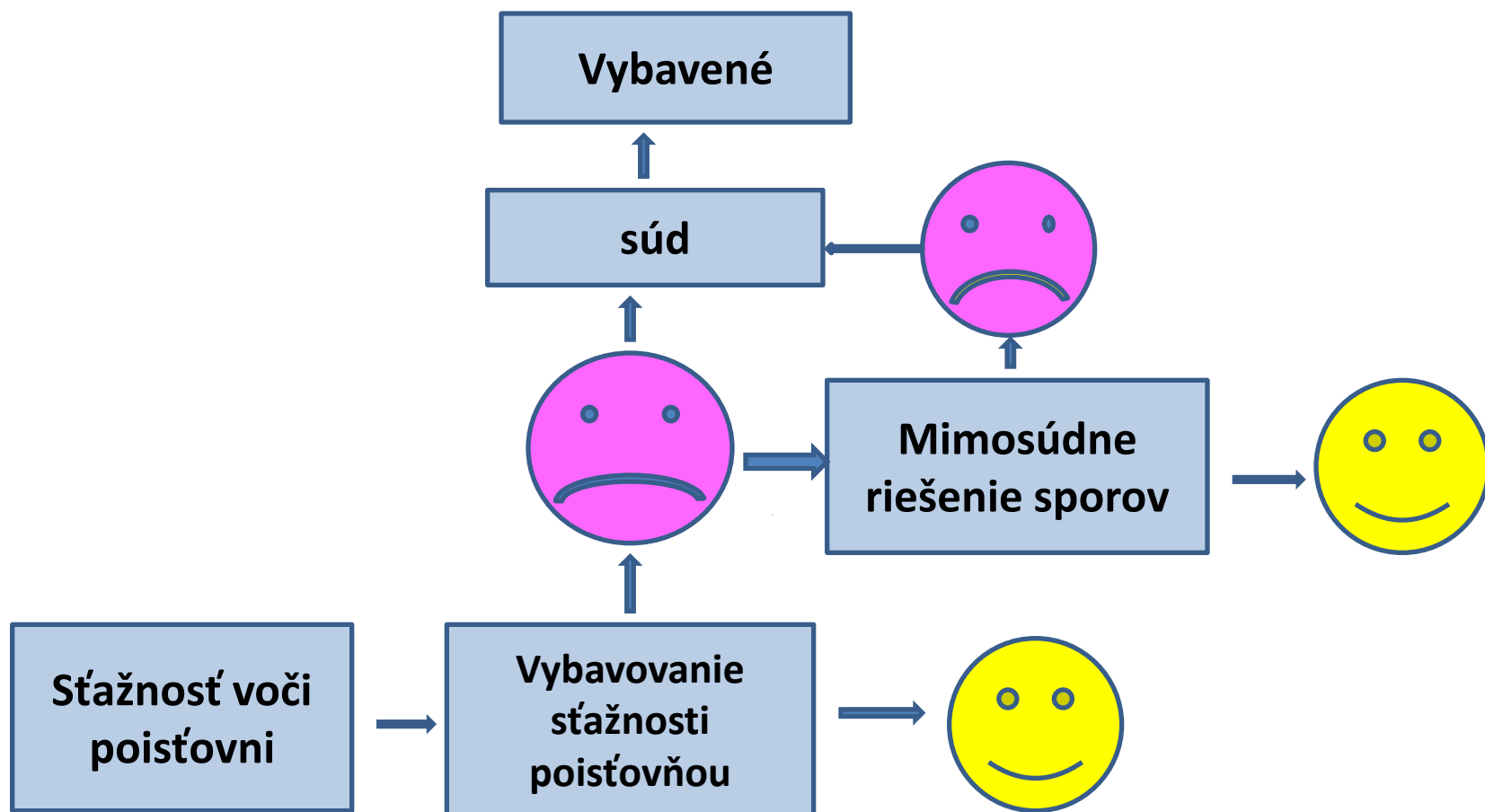
- a) Návrh usmernenia týkajúci sa vybavovania sťažností v poisťovniach (EIOPA-CP-11/010a)
- b) Draft report o „best practices“ poisťovní pri vybavovaní sťažností (EIOPA-CP- 11/010b)

Aktivity EÚ 2011-2012

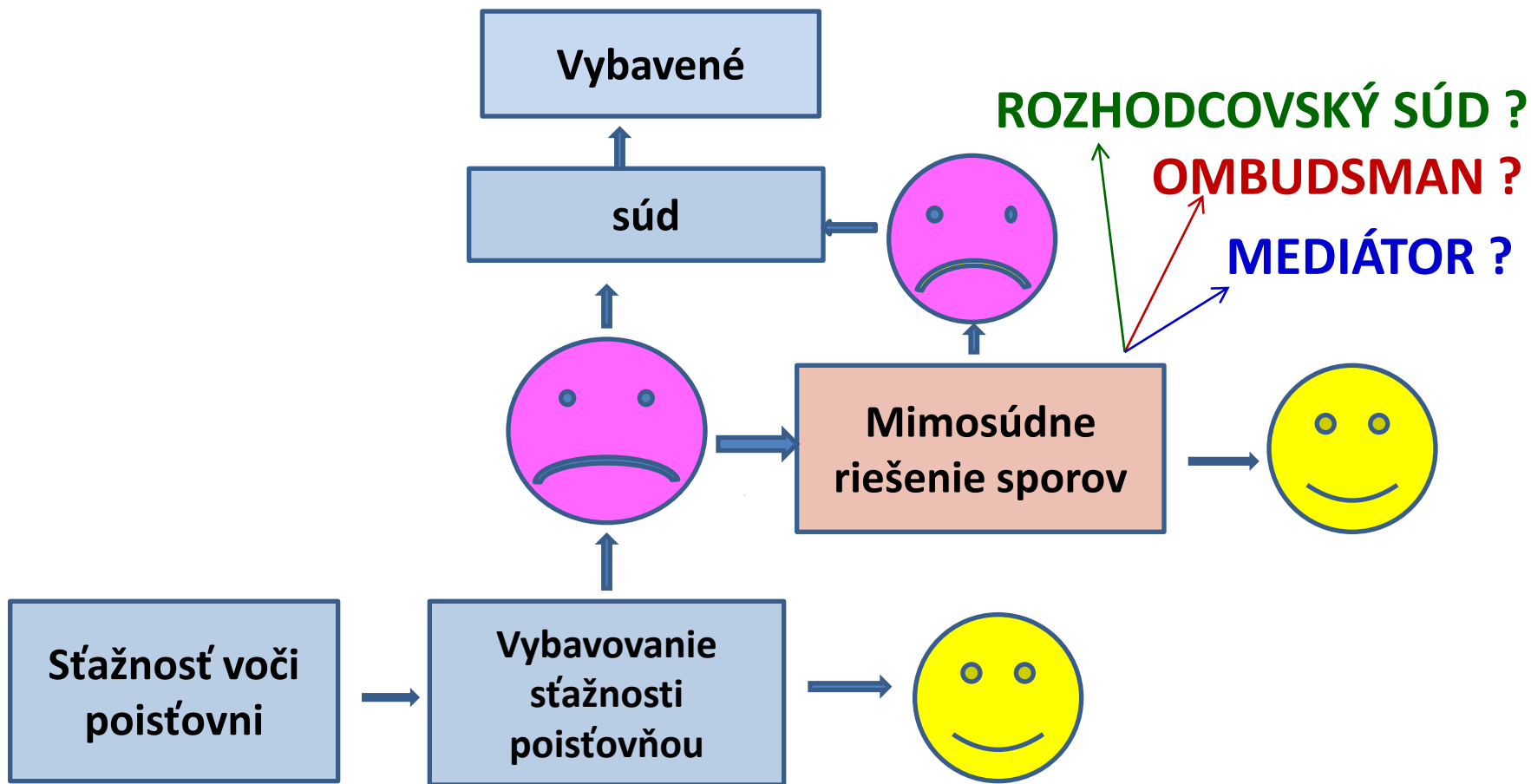
- **Spotrebiteľské žaloby**
 - EK odporúčania na posilnenie FIN NET
 - EK princípy
 - Kolektívne žaloby
 - Mimosúdne riešenie sporov

Očakáva sa návrh EK k mimosúdnejmu riešeniu sporov

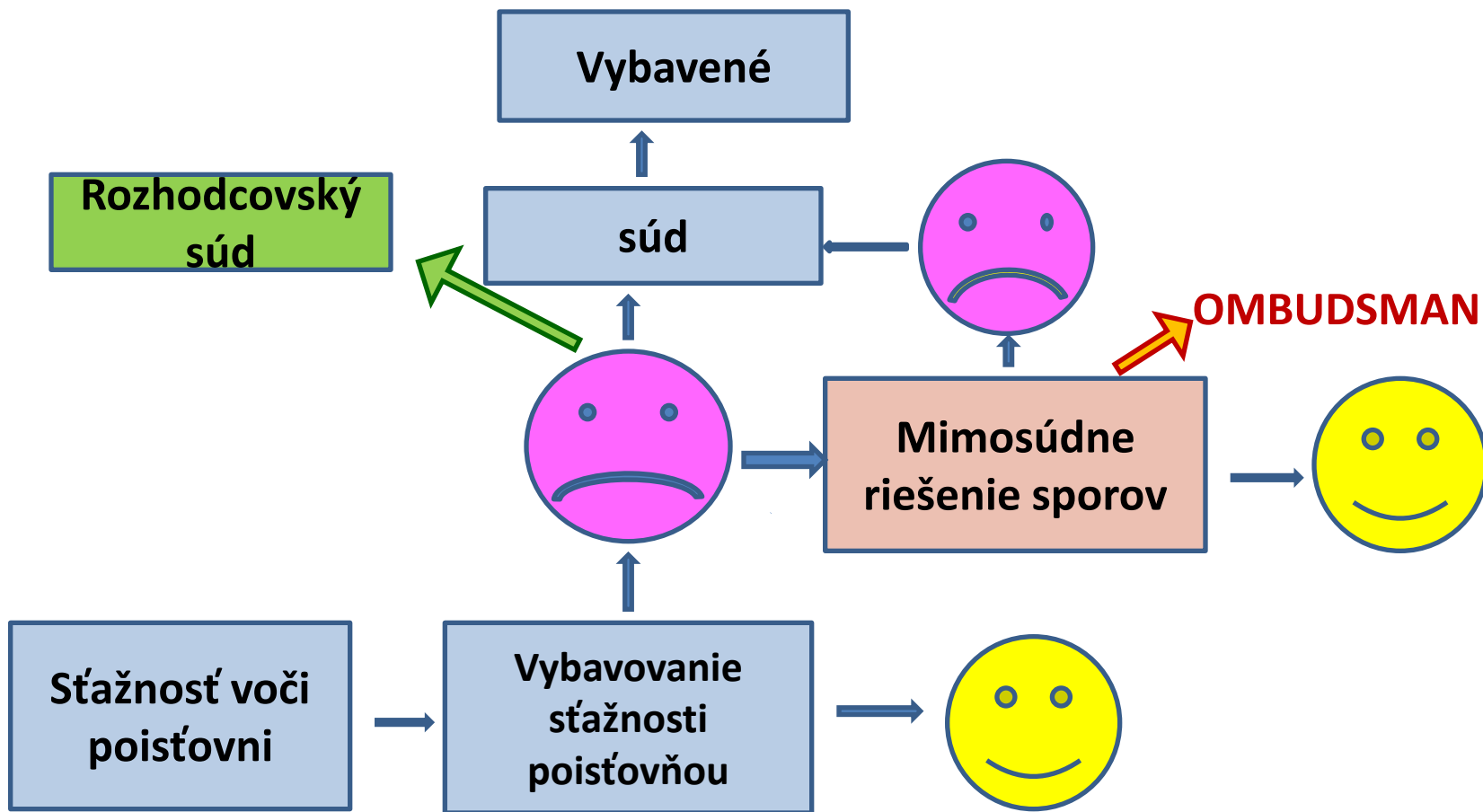
ADR - Alternative Dispute Resolution



ADR na Slovensku



ADR - Alternative Dispute Resolution



ADR schémy (Alternative Dispute Resolution)

- **Štátne (public):** ITA, POL, SWE, UK
- **Zriadené zákonom:** BE, IRL, ITA, NOR, POL, SWE, UK
- **Súkromné:** DEN, FIN, FRA, LUX, GER, NOR, POL, PORT
- **Dobrovoľné:** DEN, FIN, FRA, POL, PORT
- **Platba klienta:** DEN, POL

ADR - Právna povaha rozhodnutí

- **Nezáväzné odporúčanie**

BE, DEN, FIN, FRA, ITA, LUX, GER+, NOR, SWE

- **Záväzné pre inštitúciu ale nie pre klienta**

GER (nad 5000 Euro), UK

- **Záväzné pre obe strany**

IRL, POL, PORT

Aké sú skúsenosti na Slovensku?