



Slovenská asociácia poisťovní (SLASPO) je záujmovým združením komerčných poisťovní a jej cieľom je reprezentovať, chrániť a presadzovať spoločné záujmy svojich členov vo vzťahu k ústredným orgánom štátnej správy, iným právnym subjektom, širokej verejnosti a zahraničiu. Aktivity asociácie sú zamerané najmä na oblasť ekonomiky poistenia, vzdelávania a propagácie poisťovacieho sektora ako celku. V SLASPO je združených 15 poisťovní a 7 pobočiek poisťovní z iných členských štátov. Trhový podiel členských poisťovní činí cca 98 percent. Je členom Európskej federácie asociácií (Insurance Europe), ktorá združuje jednotlivé národné asociácie v Európe.

## ŠTATÚT Útvary poisťovacieho OMBUDSMANA

### Čl. I

#### Alternatívne riešenie sporu

Alternatívne riešenie sporu (ďalej len „ARS“) je riešenie sporu vyplývajúceho z poistnej zmluvy alebo súvisiaceho s poistnou zmluvou (ďalej len „spotrebiteľský spor“) medzi spotrebiteľom a poisťovňou, pobočkou zahraničnej poisťovne, pobočkou poisťovne z iného členského štátu, poisťovňou z iného členského štátu vykonávajúcou činnosť na základe práva slobodného poskytovania služieb, ktorá je členom SLASPO (ďalej len „poisťovňa“) tak, aby sa dosiahlo zmierlivé vyriešenie sporu medzi stranami sporu.

### Čl. II

#### Zriadenie Útvary ombudsmana

1. Slovenská asociácia poisťovní (ďalej len "SLASPO") je podľa čl. I bodu 1 písmena f) Stanov Slovenskej asociácie poisťovní, v oblasti ochrany spotrebiteľa, subjektom alternatívneho riešenia sporov (ďalej len „ARS“) medzi poisťovňami a ich klientmi – spotrebiteľmi, v sporoch vyplývajúcich zo spotrebiteľských zmlúv alebo so spotrebiteľskými zmluvami súvisiacimi. Na tento účel asociácia zriaďuje osobitný Útvar poisťovacieho ombudsmana.
2. Zriadenie Útvary ombudsmana je v súlade so zákonom č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov transponujúcom smernicu Európskeho parlamentu a Rady 2013/11/EÚ z 21. mája 2013 o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov. Rovnako sa činnosť ombudsmana riadi nariadením Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) č. 524/2013 z 21. mája 2013 o riešení spotrebiteľských sporov online.
3. SLASPO je zapísaná v zozname Ministerstva hospodárstva SR ako subjekt alternatívneho riešenia sporov, ktoré zároveň vykonáva dohľad nad činnosťou asociácie v otázke ARS.

### Čl. III

#### Osoby konajúce v mene ombudsmana

1. Útvar ombudsmana vykonáva svoju činnosť prostredníctvom poverených osôb, ktoré sú zamestnancami SLASPO.
2. Poverené osoby pri riešení ARS postupujú nezávisle, nestranne, s odbornou starostlivosťou pričom zároveň prihliadajú na ochranu práv a oprávnených záujmov strán sporu.

### Čl. IV

#### Podanie návrhu na ARS

1. Návrh na ARS môže podať iba spotrebiteľ - fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania.
2. Podaniu návrhu na ARS musí predchádzať snaha spotrebiteľa vyriešiť spor s poisťovňou - žiadosť o nápravu, resp. sťažnosť. Na Útvar ombudsmana sa môže obrátiť ak nie je spokojný ako bola vybavená jeho žiadosť/sťažnosť alebo sa domnieva, že predávajúci porušil jeho práva.
3. Návrh možno podať písomne, elektronicky alebo ústne do zápisnice. Formulár na podanie návrhu je prístupný na webovom sídle SLASPO.



Slovenská asociácia poisťovní (SLASPO) je záujmovým združením komerčných poisťovní a jej cieľom je reprezentovať, chrániť a presadzovať spoločné záujmy svojich členov vo vzťahu k ústredným orgánom štátnej správy, iným právnym subjektom, širokej verejnosti a zahraničiu. Aktivity asociácie sú zamerané najmä na oblasť ekonomiky poistenia, vzdelávania a propagácie poisťovacieho sektora ako celku. V SLASPO je združených 15 poisťovní a 7 pobočiek poisťovní z iných členských štátov. Trhový podiel členských poisťovní činí cca 98 percent. Je členom Európskej federácie asociácií (Insurance Europe), ktorá združuje jednotlivé národné asociácie v Európe.

#### Čl. V

##### Postup pri ARS a možnosti jeho ukončenia

1. Podrobnosti ARS upravuje osobitný dokument Pravidlá alternatívneho riešenia sporov.
2. ARS možno ukončiť
  - a) uzavretím dohody o vyriešení sporu
  - b) vydaním odôvodneného stanoviska
  - d) odložením návrhu,
  - e) úmrtím alebo vyhlásením za mŕtveho v prípade strany sporu, ktorá je fyzickou osobou,
  - f) z dôvodu zániku Útvaru ombudsmana,
  - g) vyčiarknutím SLASPO zo zoznamu Ministerstva hospodárstva SR.
3. O všetkých skutočnostiach zistených pri ARS musia poverené osoby zachovávať mlčanlivosť v súlade s platnými právnymi predpismi.

#### Čl. VI

##### Zánik Útvaru ombudsmana

1. Útvar ombudsmana zanikne rozhodnutím Zhromaždenia SLASPO. Sekretariát SLASPO bezodkladne po prijatí rozhodnutia Zhromaždenia SLASPO podá žiadosť o vyčiarknutie zo zoznamu Ministerstva hospodárstva SR.
2. Rozhodnutie o zániku Útvaru ombudsmana oznámi sekretariát SLASPO jej členom.

#### Čl. IX

##### Spoločné ustanovenia

1. Štatút Útvaru ombudsmana bol prijatý SLASPO s účinnosťou od 1. februára 2017.
2. Akékoľvek zmeny štatútu prijíma SLASPO po diskusii s odbornými sekciami.