



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.

Pravidlá útvaru Ombudsmana SLASPO pri alternatívnom riešení sporov

Čl. 1

Predloženie návrhu na alternatívne riešenie sporu

(1) Slovenská asociácia poisťovní (ďalej len "SLASPO") je v oblasti ochrany spotrebiteľa podľa čl. I bodu 1 písmena f) Stanov Slovenskej asociácie poisťovní, 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 Ombudsmana.

(2) Na útvar Ombudsmana sa môže obrátiť spotrebiteľ, ktorý sa domnieva, že poisťovňa, pobočka zahraničnej poisťovne, pobočka poisťovne z iného členského štátu, poisťovňa z iného členského štátu vykonávajúcou činnosť na základe práva slobodného poskytovania služieb a ktorá je zároveň členom SLASPO (ďalej len „poisťovňa“) pri poskytovaní služieb poškodila jeho záujmy a neuskutočnila nápravu podľa sťažnosti spotrebiteľa.

(3) Spotrebiteľom sa na účely ARS rozumie fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti (§ 2 ods. 1 Obchodného zákonníka), zamestnania alebo povolania (napr. živnostenský zákon).

(4) Konanie sa začína dňom doručenia úplného návrhu a je bezodplatné.

(5) Návrh možno podať

- a) písomne,
- b) ústne do zápisnice alebo
- c) elektronickou poštou.

(6) Návrh možno podať v slovenskom aj anglickom jazyku a v týchto jazykoch je možné viesť aj ARS.

(7) Z návrhu musí byť zrejmé

- a) akej veci sa týka,
- b) proti konaniu ktorej poisťovni smeruje,
- c) a čoho sa spotrebiteľ v návrhu domáha.

(8) Súčasťou návrhu je

- a) vyjadrenie poisťovne na sťažnosť alebo dôkaz, že spotrebiteľ poisťovňu kontaktoval bezvýsledne, t. j. v lehote 30 dní od odoslania sťažnosti poisťovňa neodpovedala na sťažnosť/reklamáciu spotrebiteľa,
- b) kópie všetkých dokladov, ktoré sa veci týkajú, najmä poisťovná zmluva a všetky jej súčasti a prílohy, t.j. poisťovné podmienky a ďalšie dojednania, príp. záverečná likvidačná správa, resp. iná komunikácia s poisťovňou alebo fotodokumentácia,
- c) súhlas so spracovaním osobných údajov klienta a údajov podliehajúcich mlčanlivosti za účelom vybavenia návrhu v zmysle platných právnych predpisov,

- d) súhlas s procesnými pravidlami ARS,
- e) vyhlásenie, že vo veci nebol zaslaný rovnaký návrh inému subjektu ARS, nerozhodol vo veci súd alebo rozhodcovský súd, vo veci nebola uzavretá dohoda o mediácii ani nebolo vo veci ukončené ARS spôsobom podľa § 20 ods. 1 písm. a) až e) zákona č. č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len „ZoARSS“).

(9) Ak návrh nemá predpísané náležitosti podľa čl. 1 ods. 6 a 7, poverená osoba bezodkladne vyzve spotrebiteľa, aby v určenej lehote, nie kratšej ako 15 dní, neúplný alebo nejasný návrh doplnil, alebo spresnil. Ak spotrebiteľ napriek výzve v určenej lehote návrh nedoplní, alebo nespresní a pre tento nedostatok nemožno ďalej pokračovať, návrh poverená osoba odmietne. O týchto následkoch musí byť spotrebiteľ poučený.

(10) Návrh na začatie ARS, v ktorom spotrebiteľ neuvádza svoje meno, priezvisko a adresu, je anonymný návrh. Anonymný návrh poverená osoba odmietne, ak osobitný zákon neurčuje inak.

(11) Spotrebiteľovi možno doručovať písomnosti elektronickými prostriedkami, ak je v návrhu na začatie ARS uvedená elektronická adresa na zasielanie písomností a spotrebiteľ vyslovene nepožiada o doručovanie poštovou zásielkou.

(12) Pre doručovanie platí, že ak si adresát nevyzdvihne výzvu doručovanú doporučenou poštovou zásielkou na pošte, považuje sa za doručeníu po troch dňoch od vrátenia nedoručenej zásielky, aj keď sa adresát o uložení nedozvedel. V prípade doručovania elektronickou poštou, sa výzva považuje za doručeníu uplynutím troch dní odo dňa odoslania, aj keď sa adresát o nej nedozvedel.

Čl. 2

Osoby konajúce v mene Ombudsmana

- (1) Útvar Ombudsmana vykonáva svoju činnosť prostredníctvom poverených osôb, ktoré sú zamestnancami SLASPO.
- (2) Poverená osoba vykonáva svoju činnosť nezávisle, nestranne, dôsledne a s náležitou odbornou starostlivosťou.
- (3) Poverená osoba koná na základe návrhu spotrebiteľa a začatie konania oznamuje stranám sporu.
- (4) Poverená osoba doručí návrh spotrebiteľa na začatie ARS spolu s priloženými dokladmi a výzvou poisťovni, aby sa vyjadrila ku skutočnostiam uvedeným v návrhu v lehote nie kratšej ako 15 dní (§ 15 ods. 2. ZoARSS).
- (5) Návrhy sú povereným osobám pridelené náhodným spôsobom s cieľom zachovania nestrannosti poverených. Strany sporu sa po obdržaní návrhu môžu vyjadriť k nestrannosti poverenej osoby. Ak sa preukáže zaujatosť poverenej osoby je návrh spotrebiteľa pridelený inej poverenej osobe.
- (6) Poverená osoba je povinná zachovávať mlčanlivosť vo veciach ochrany osobnosti, ochrany osobných údajov a všetkých skutočnostiach, o ktorých sa dozvedel pri výkone svojej funkcie, a to aj po skončení svojej funkcie poverenej osoby.

Čl.3

Postup pri vybavovaní návrhu

(1) Poverená osoba je povinná návrh preskúmať a ukončiť konanie, najneskôr do 90 dní odo dňa začatia konania. V zložitých prípadoch môže predĺžiť lehotu na ukončenie konania o 30 dní, a to aj opakovane.

O každom predĺžení lehoty spolu s uvedením dôvodu predĺženia lehoty musia byť strany sporu bezodkladne informované.

(2) Konanie poverenej osoby je neformálne ale musí byť v súlade s právnymi predpismi, pričom pri objasňovaní návrhu využíva dôkazy podľa vlastnej úvahy.

(3) Ak poverená osoba zistí, že návrh je podľa svojho obsahu opravným prostriedkom podľa predpisov

o konaní vo veciach správnych alebo súdnych, žalobou alebo opravným prostriedkom v správnom súdnictve alebo ústavnou sťažnosťou, bezodkladne o tom upovedomí spotrebiteľa, ktorý takýto návrh podal.

(4) Poverená osoba návrh odmietne, ak

- a) spotrebiteľ v stanovenej lehote nedoplnil podaný neúplný návrh,
- b) nie je príslušná spor riešiť alebo ide o druh sporu, ktorý nie je zapísaný v zozname, t.j. spory, pri ktorých je jasné, že subjekt ARS by bol neprimerane zaťažovaný napríklad zložitým dokazovaním,
- c) vo veci, ktorej sa návrh týka, vo veci už rozhodol súd alebo rozhodcovský súd, subjekt ARS alebo vo veci bola uzavretá dohoda o mediácii,
- d) je návrh neopodstatnený (t. j. najmä návrh, z ktorého je po dôkladnom posúdení tohto návrhu a priložených dokladov zrejmé, že ním spotrebiteľ nesleduje ochranu svojich práv a právom chránených záujmov, alebo ide o opakovaný návrh v tej istej veci, ktorá už je alebo bola predmetom ARS, pričom samotný návrh neobsahuje žiadne nové skutočnosti),
- e) je návrh anonymný (t. j. návrh, v ktorom spotrebiteľ neuvádza svoje meno, priezvisko a adresu),
- f) SLASPO požiadalo Ministerstvo hospodárstva SR o vyčiarknutie zo zoznamu.

(5) Poverená osoba môže návrh odmietnuť, ak zistí, že

- a) spotrebiteľ uplatnil návrh po uplynutí jedného roka odo dňa
 - a. doručenia zamietavej odpovede poisťovne na jeho žiadosť o nápravu alebo
 - b. márneho uplynutia 30 dňovej lehoty odo dňa, kedy odoslal poisťovni žiadosť o nápravu, na ktorú poisťovňa neodpovedala,
- b) výčisliteľná hodnota sporu nepresahuje sumu 20 eur,
- c) sa vecou, ktorej sa návrh týka, už predtým útvár Ombudsmana SLASPO zaoberal a spotrebiteľ bol informovaný o jeho vybavení, pričom tento návrh neobsahuje žiadne nové skutočnosti a ARS by vzhľadom na všetky okolnosti bolo zjavne neúčelné,
- d) je vzhľadom na všetky okolnosti zrejmé, že ARS nie je možné viesť bez vynaloženia neprimeraných nákladov alebo úsilia.

(6) Poverená osoba návrh na začatie ARS odloží, ak

- a) zistí, že vo veci, ktorej sa návrh týka,
 - a. bolo skôr začaté ARS pred iným subjektom ARS,
 - b. rozhodol súd alebo rozhodcovský súd,
 - c. bola uzavretá dohoda o mediácii alebo
 - d. bolo ukončené ARS podľa čl. 4 bod a) až e).

- b) spotrebiteľ napriek výzve poverenej osoby neposkytne potrebnú súčinnosť,
- c) spotrebiteľ svoju účasť na ARS odvolal,
- d) strany sporu nevyjadria písomný súhlas s postupom podľa § 16 ods. 5 ZoARSS a súčasne nemožno spor postúpiť inému subjektu ARS,
- e) na základe zistených skutočností nie je zrejmé, že poisťovňa porušila práva spotrebiteľa podľa predpisov na ochranu práv spotrebiteľa.

(7) Odmietnutie a odloženie návrhu spolu s uvedením dôvodu odmietnutia poverená osoba bezodkladne oznámi spotrebiteľovi; to neplatí, ak ide o anonymný návrh.

(8) Poisťovňa je povinná na základe výzvy poverenej osoby v ním určenej a primeranej lehote, ktorá nesmie byť kratšia ako 15 dní od dňa doručenia, poskytnúť

- a) vyjadrenie ku skutočnostiam uvedeným v návrhu,
- b) vysvetlenie, vyjadrenie alebo doklady týkajúce sa predmetu sporu, ktoré má k dispozícii.

(9) Ak poisťovňa neposkytne poverenej osobe súčinnosť a Slovenská obchodná inšpekcia ako orgán kontroly jej uloží sankciu podľa § 27 ods. 2 ZoARSS, poverená osoba je oprávnená obchodné meno a sídlo alebo miesto podnikania poisťovne zverejniť na svojom webovom sídle najviac na 90 dní.

Čl. 4

Ukončenie alternatívneho riešenia sporu

(1) ARS sa končí dňom

- a) uzavretia dohody o vyriešení sporu podľa odseku 4,
- b) vydania odôvodneného stanoviska podľa odseku 5,
- c) odloženia návrhu podľa čl. 3 ods. 6,
- d) úmrtia alebo vyhlásenia za mŕtveho v prípade strany sporu, ktorá je fyzickou osobou,
- e) zániku bez právneho nástupcu v prípade strany sporu, ktorá je právnickou osobou,
- f) vyčiarknutia SLASPO ako oprávnenej právnickej osoby zo zoznamu Ministerstva hospodárstva SR.

(2) Ukončenie ARS podľa odseku 1 písm. d) a e) oznámi poverená osoba bezodkladne stranám sporu písomne spolu s uvedením dôvodu, pre ktorý sa ARS ukončilo.

(3) Poverená osoba písomne oznámi ukončenie ARS podľa odseku 1 písm. f) stranám sporu pred vyčiarknutím zo zoznamu a vráti im všetky doklady, ktoré jej odovzdali; možnosť spotrebiteľa obrátiť sa so sporom ukončeným podľa odseku 1 písm. g) na iný subjekt ARS nie je dotknutá.

(4) Dohoda o vyriešení sporu

4.1) Ak je po dôkladnom zhodnotení všetkých zistených skutočností a vyjadrení strán sporu zrejmé, že strany sporu majú záujem o zmierlivé vyriešenie sporu, poverená osoba vypracuje návrh dohody o vyriešení sporu (ďalej len „návrh dohody“).

4.2) Návrh dohody musí obsahovať:

- a) označenie poisťovne a meno, priezvisko, akademický titul a podpis poverenej osoby, ktorá návrh dohody vypracovala,

- b) presné označenie strán sporu,
- c) predmet sporu,
- d) popis skutkového stavu a postup poverenej osoby,
- e) ustanovenia právnych predpisov, podľa ktorých poverená osoba pri vypracovaní návrhu dohody postupovala,
- f) úpravu práv a povinností strán sporu,
- g) informáciu o záväznosti vyjadrenia súhlasu strán sporu s návrhom dohody,
- h) dátum vypracovania návrhu dohody.

4.3) Poverená osoba doručí návrh dohody stranám sporu a súčasne ich poučí o:

- a) možnosti rozhodnúť sa v určenej lehote, či s návrhom dohody súhlasia,
- b) skutočnosti, že podpísaním dohody sa dohoda stáva pre strany sporu záväznou,
- c) skutočnosti, že prijatím návrhu dohody nie je dotknuté uplatňovanie práv strán sporu na súde,
- d) skutočnosti, že rozhodnutie prijaté v súdnom konaní môže byť odlišné od výsledku ARS.

4.4) Strany sporu vyjadria svoj súhlas s dohodou vlastnoručnými podpismi na listinnej podobe dohody. Podpísanú dohodu strany sporu doručia útvaru ombudsmana poštovou zásielkou v listinnej podobe alebo elektronickými prostriedkami.

4.5) Doručením súhlasu oboch strán sporu s návrhom dohody útvaru ombudsmana dôjde k uzavretiu dohody o vyriešení sporu. Poverená osoba stranám sporu bezodkladne oznámi, že ARS bolo ukončené uzavretím dohody podľa prvej vety.

4.6) Dohoda, ktorá vznikne ako výsledok ARS, je pre strany sporu záväzná; možnosť strán sporu obrátiť sa v tej istej veci na súd tým nie je dotknutá.

4.7) Ustanovenia tohto článku sa použijú primerane, ak sa dohoda uzatvára pred poverenou osobou za súčasnej fyzickej prítomnosti oboch strán sporu.

4.8) Ak strany sporu uzavru dohodu pred poverenou osobou po vyčiarknutí zo zoznamu podľa § 7 ods. 2 písm. d) ZoARSS, ktorakoľvek zo strán sporu má právo odstúpiť od dohody do 30 dní odo dňa vyčiarknutia SLASPO zo zoznamu, inak účinky dohody zostávajú zachované. Možnosť spotrebiteľa obrátiť sa s takto ukončeným sporom na iný subjekt ARS nie je dotknutá.

(5) Odôvodnené stanovisko

5.1) Ak medzi stranami sporu nedôjde k uzavretiu dohody a poverená osoba na základe zistených skutočností dospeje k odôvodnenému záveru, že poisťovňa porušila práva spotrebiteľa podľa predpisov na ochranu práv spotrebiteľa, ukončí ARS vydaním nezáväzného odôvodneného stanoviska.

5.2) Odôvodnené stanovisko musí obsahovať

- a) presné označenie strán sporu,
- b) popis skutkového stavu, označenie dôkazov, na ktorých základe sa odôvodnené stanovisko vydáva, a postup poverenej osoby pri hodnotení zistených skutočností,
- c) záver s uvedením ustanovení zákona, ktoré boli porušené,



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.

- d) odôvodnenie,
- e) iné dôležité skutočnosti rozhodujúce pre jeho vydanie,

- f) informáciu o skutočnosti, že odôvodnené stanovisko nie je právne záväzné,
- g) dátum vydania odôvodneného stanoviska,
- h) údaje o SLASPO a meno, priezvisko, akademický titul a podpis poverenej fyzickej osoby, ktorá odôvodnené stanovisko vypracovala.

5.3) Odôvodnené stanovisko SLAPO doručí stranám sporu.

Čl.5 Správa o činnosti

(1) Útvar Ombudsmana SLASPO predkladá Prezídiu každý rok do 20. marca správu o svojej činnosti, v ktorej uvedie závery zo svojej činnosti v agregovanej podobe (bez uvádzania mena konkrétnej poisťovne a spotrebiteľa).

(2) SLASPO zverejní správu o činnosti na stránke www.poisťovaciombudsman.sk každoročne do 31. marca.

Čl.6 Účinnosť

(1) Tento predpis bol prijatý s účinnosťou odo dňa 1. februára 2017.