ČNB ČESKÁ NÁRODNÍ BANKA

NA PŘÍKOPĚ 28

115 03 PRAHA 1

V Praze dne 13. prosince 2019

Č. j.: 2019/123456/CNB/l10

Vážený pane xxx,

Česká národní banka obdržela dne 2. 12. 2019 Váš podnět (dále jen „Podnět"), ve kterém jste poukázal na postup pojistitele Kooperativa pojišťovna, a.s. Vienna Insurance Group, IČO: 47116617 (dále jen „Pojišťovna"), konkrétně na postup Pojišťovny při šetření škodné události z úrazového pojištění. Ve svém Podnětu uvádíte, že jste v souvislosti s výše uvedenu škodnou událostí uplatnil u Pojišťovny právo na zaplacení pojistného plnění za trvalé následky úrazu. Protože Vám Pojišťovna pojistné plnění neuhradila, obrátil jste se v roce 2012 se svým nárokem na příslušný soud. Dle Vašeho názoru Pojišťovna porušila Všeobecné pojistné podmínky pro úrazové pojištění, které tvoří nedílnou součást Vaší pojistné smlouvy č. 1234-1234. Česká národní banka k Podnětu uvádí následující.

Česká národní banka jako správní orgán pro dohled nad oblastí pojišťovnictví podle zákona č. 6/1993 Sb., o České národní bance, ve znění pozdějších předpisů, vykonává dohled v rozsahu stanoveném zákonem č. 277/2009 Sb. o pojišťovnictví, ve znění pozdějších předpisů, zákonem č. 170/2018 Sb., o distribuci pojištění a zajištění, a dále vykonává dohled nad dodržováním pravidel ochrany spotřebitele na finančním trhu podle zákona č 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů.

V rámci výkonu dohledu Česká národní banka zejména posuzuje, zda mají pojišťovny řádně nastaven efektivní a funkční řídicí a kontrolní systém, zda svou činnost vykonávají s odbornou péčí a v souladu s pravidly ochrany spotřebitele. V tomto smyslu se Česká národní banka zaměřuje zejména na oblasti nastavení smluvního vztahu, nabízení a propagace služeb, informování klientů, jednání s klienty, proces uzavírání, změn a ukončování smluvních vztahů s klienty a proces likvidace škodných událostí, a to primárně z pohledu systémového nastavení souvisejících procesů a postupů v rámci pojišťoven.

Co se týká likvidace škodných událostí, je předmětem dohledu České národní banky zejména otázka řádné komunikace mezi pojišťovnou a příslušným pojistníkem, resp. jinou oprávněnou osobou, podávání vyčerpávajících informací týkajících se případného odůvodnění odmítnutí pojistného plnění či odůvodnění poskytnutí plnění v nižší než požadované výši, a dále pak otázka dodržování zákonem stanovených lhůt pro ukončení šetření škodných událostí a sdělení výsledku šetření oprávněné osobě.

Dále je nezbytné konstatovat, že dle textu Podnětu je jeho podstatou zřejmě Váš spor s Pojišťovnou o to, zda je Pojišťovna povinna za daných okolností poskytnout pojistné plnění a v jaké výši. Česká národní banka v této souvislosti sděluje, že může vykonávat dohled v oblasti pojišťovnictví pouze v rozsahu stanoveném výše zmíněnými právními předpisy. Tyto právní předpisy neumožňují České národní bance zasahovat do soukromoprávních vztahů mezi pojišťovnami a jejich klienty, tedy ani rozhodovat spory mezi pojišťovnami a jejich klienty. O soukromoprávních nárocích je oprávněný rozhodovat soud, na který jste se, jak uvádíte, v této věci obrátil.

Česká národní banka nakládá s Podnětem ve smyslu ustanovení § 42 zákona č. 500/2004 Sb., správního řádu, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „správní řád"), podle kterého Česká národní banka přijímá podněty k zahájení správního řízení z moci úřední. V této souvislosti Vám Česká národní banka sděluje, že na základě Podnětu neshledala důvody k zahájení řízení z moci úřední podle § 46 správního řádu.

V případě zjištění protiprávního jednání dohlíženého subjektu může česká národní banka ukládat nápravná opatření směřující k odstranění zjištěných nedostatků nebo pokuty. Případné zahájení správního řízení tak představuje pouze jeden z možných postupů České národní banky v případě zjištění porušení právních předpisů některým z dohlížených subjektů. Další možnost, při níž je dohlížený subjekt seznámen se zjištěními České národní banky a vyzván k přijetí opatření k nápravě, pak vychází z jednoho z hlavních statutárních cílů České národní banky při výkonu dohledu nad finančním trhem, kterým je přispívat k ochraně účastníků finančního trhu a jeho rozvoji. Tyto cíle lze účinně naplňovat i usměrňováním dohlížených subjektů k dobrovolnému přijetí takových pravidel a postupů, které sníží pravděpodobnost výskytu obdobných pochybení v budoucnu. Přitom je však nezbytné konstatovat, že ani případná zjištění České národní banky ohledně porušení právních předpisů dohlíženými subjekty nemají sama o sobě vliv na soukromoprávní vztahy mezi dohlíženými subjekty a jejich klienty.

V této souvislosti Vám však Česká národní banka sděluje, že výkon dohledu České národní banky nad oblastí pojišťovnictví podléhá povinnosti mlčenlivosti podle § 126 odst. 1 zákona o pojišťovnictví, a Česká národní banka Vás z tohoto důvodu nemůže dále informovat o tom, zda a popř. jaké konkrétní kroky v rámci výkonu dohledu ve vztahu k dohlíženým subjektům učinila nebo učiní.

Česká národní banka Vám děkuje za Podnět, který v rámci svých kompetencí využije při výkonu dohledu nad finančním trhem v České republice.

Výše uvedená odpověď na Vaše podání byla zpracována příslušným odborným útvarem ČNB, případně byly k její přípravě využity podklady zpracované příslušným odborným útvarem ČNB. Odeslání standardně vyřizuje odbor komunikace sekce kancelář.

S pozdravem

xxx

ředitelka odboru komunikace a mluvčí ČNB

sekce kancelář

Česká národní banka

[www.cnb.cz](http://www.cnb.cz)

Vážený pan xxx

xxx x/xx

141 00 Praha

ČNB ČESKÁ NÁRODNÍ BANKA, NA PŘÍKOPĚ 28 115 03 PRAHA 1

Vážený pan xxx

Severní xx

141 00 Praha

Č. j.: xxx

Datum: 13. prosinec 2019

Vyřizuje: xxx

## Odpověď na Vaši stížnost na Kooperativa Pojišťovna, a. s.

Vážený pane xxx,

odpovídáme na Vaši stížnost doručenou dne 2. 12. 2019. Nesouhlasíte s tím, jak Kooperativa Pojišťovna, a. s. (dále „pojišťovna“), prošetřila Váš úraz, a také s tím, že Vám nevyplatila pojistné plnění za trvalé následky úrazu.

### Ve sporu s pojišťovnou Vám nemůžeme pomoci.

Podle zákona[[1]](#footnote-1) nesmíme zasahovat přímo do vztahů mezi pojišťovnami a jejich klienty. Je tedy dobře, že jste podal žalobu k soudu, protože jen soud může rozhodnout spor o pojistné plnění ze smlouvy s pojišťovnou.

### Také s pojišťovnou nezahájíme správní řízení.

Vaši stížnost považujeme také za podnět k tomu, abychom vůči pojišťovně zahájili správní řízení.[[2]](#footnote-2) K tomu zatím nevidíme důvod, ale podané informace využijeme při výkonu svého dohledu.

### Jak dohlížíme nad pojišťovnami?

Dohlížíme nad oblastí pojišťovnictví a nad dodržováním pravidel ochrany spotřebitelů na finančním trhu. To znamená, že zjišťujeme, jestli pojišťovny mají dobrý systém řízení a kontroly, jestli spotřebitelům poskytují odbornou péči a dodržují pravidla na ochranu spotřebitelů.

Proto obecně sledujeme, jak pojišťovny

* uzavírají, mění a ukončují smlouvy,
* nabízejí a propagují své služby,
* informují klienty a jednají s nimi,
* likvidují škodné událostí.

### Jak kontrolujeme likvidaci škodných událostí?

Dohlížíme na to, aby klient od pojišťovny dostal potřebné informace. Pokud mu pojišťovna odmítne vyplatit pojistné plnění nebo ho sníží, musí to podrobně vysvětlit. Také musí v zákonných lhůtách dokončit šetření škodných událostí a vyrozumět klienta o výsledku.

### Co když zjistíme chybu pojišťovny?

Pokud zjistíme, že pojišťovna porušila zákon, můžeme jí přikázat, aby zjištěné nedostatky napravila, a uložit jí pokutu. I bez správního řízení pojišťovny vedeme k tomu, aby přijaly opatření, která jim zabrání opakovat zjištěné chyby.

I kdybychom zjistili chybu pojišťovny vůči jejímu klientovi, nemohli bychom zajistit nápravu například tak, že bychom pojišťovně nařídili, aby mu vyplatila konkrétní částku.

### Musíme mlčet o svých zjištěních.

O tom, co jsme při dohledu zjistili, nesmíme mluvit.[[3]](#footnote-3) Proto Vám nemůžeme sdělit, zda a co jsme udělali nebo uděláme.

### Připravili tuto odpověď odborníci?

Přestože Vám píšeme z odboru komunikace, podklady a odpověď zpracoval příslušný odborný útvar ČNB.

S pozdravem

Markéta Fišerová

ředitelka odboru komunikace a mluvčí ČNB

sekce kancelář

Česká národní banka

www.cnb.cz

1. Zákon č. 6/19963 Sb., o České národní bance, zákon č. 277/2009 Sb., o pojišťovnictví, zákon č. 170/2018 Sb., o distribuci pojištění a zajištění, zákon č 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele. [↑](#footnote-ref-1)
2. „Správní orgán je povinen přijímat podněty, aby bylo zahájeno řízení z moci úřední. Pokud o to ten, kdo podal podnět, požádá, je správní orgán povinen sdělit mu ve lhůtě 30 dnů ode dne, kdy podnět obdržel, že řízení zahájil, nebo že neshledal důvody k zahájení řízení z moci úřední, popřípadě že podnět postoupil příslušnému správnímu orgánu. Sdělení správní orgán nezasílá, postupuje-li vůči tomu, kdo podal podnět, podle § 46 odst. 1 nebo § 47 odst. 1.“ [§ 42 zákona č. 500/2004 Sb., správního řádu] [↑](#footnote-ref-2)
3. „Kontrolující pověření výkonem dohledu v pojišťovnictví jsou povinni zachovávat mlčenlivost o skutečnostech, o kterých se dozvěděli při své činnosti v rámci výkonu dohledu v oblasti pojišťovnictví s výjimkou informací podaných v zobecněné nebo celkové podobě, ze které není možno identifikovat jednotlivou osobu, které se informace týká. Tato povinnost trvá i po skončení pracovněprávního vztahu. Povinnost zachovávat mlčenlivost platí i pro členy poradních orgánů a další osoby zúčastněné při výkonu dohledu.“ [§ 126 odst. 1 zákona č. 277/2009 Sb., o pojišťovnictví] [↑](#footnote-ref-3)