

Kancelář ombudsmana České asociace pojišťoven z.ú.

ve znění účinném od 1. 2. 2019

ETICKÝ KODEX

1. Kancelář ombudsmana České asociace pojišťoven z.ú., se sídlem Elišky Krásnohorské 135/7, 110 00 Josefov, Praha 1, IČO: 074 62 425, zapsaná u Městského soudu v Praze pod sp. zn. U 738 („**Kancelář ombudsmana**“), založená za účelem ochrany spotřebitelů a pověřená k mimosoudnímu řešení spotřebitelských sporů v oblasti neživotního pojištění ve smyslu zákona č. 634/1992 Sb., zákon o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů („**zákon o ochraně spotřebitele**“), vydává v zájmu efektivního plnění svých úkolů a zákonných povinností tento Etický kodex („**Etický kodex**“).
2. Etický kodex je závazný pro Kancelář ombudsmana, její zaměstnance a osoby vykonávající funkce, zejména pak pro Ombudsmana jmenovaného v souladu se zakládací listinou správní radou („**Ombudsman**“), členy kontrolní rady, členy správní rady a ředitele.

I.

Preambule

- (1) Účelem tohoto Etického kodexu je stanovit základní principy činnosti Kanceláře ombudsmana, především pak Ombudsmana jako osoby přímo pověřené k mimosoudnímu řešení spotřebitelských sporů v oblasti neživotního pojištění, a zároveň stanovit pravidla zjišťování podjatosti v souvislosti s mimosoudním řešením spotřebitelských sporů v oblasti neživotního pojištění.
- (2) Činnost Kanceláře ombudsmana a Ombudsmana jako osoby přímo pověřené k mimosoudnímu řešení spotřebitelských sporů v oblasti neživotního pojištění je službou veřejnosti a musí být vykonávána vždy v souladu s právními předpisy, se zřetelem k základním zásadám spravedlnosti, na nejvyšší odborné úrovni a s nejvyšší mírou korektnosti a zdvořilosti.

II.

Základní principy činnosti

- (1) Ombudsman a zaměstnanci Kanceláře ombudsmana ctí zásadu rovného zacházení a zákaz diskriminace a přistupují ke stranám mimosoudního řešení spotřebitelských sporů stejně, zejména bez ohledu na barvu pleti, pohlaví, národnost, náboženství, etnickou příslušnost. Víra, náboženství ani politické nebo jiné smýšlení Ombudsmana ani zaměstnanců Kanceláře ombudsmana nesmějí být na újmu řádného a nestranného výkonu jejich funkce.
- (2) Ombudsman vykonává svou funkci nestranně a nezávisle. Na rozhodovací činnost Ombudsmana nesmí nikdo vykonávat žádný vliv. Dodržení zásad nestrannosti a nezávislosti zaručují osobní atributy Ombudsmana, zejména jeho bezúhonnost, vysokoškolské vzdělání v oboru právo a dosavadní profesní zkušenosti a profesní integrita dávající dostatečnou záruku o odbornosti a důvěryhodnosti osoby Ombudsmana. Organizace Kanceláře ombudsmana poskytuje institucionální záruku nezávislosti a nestrannosti. Ombudsman musí vystupovat nezaujatě a ke stranám sporu přistupovat bez ekonomických, sociálních, rasových, etnických, sexuálních, náboženských nebo jiných předpokladů. Ombudsman postupuje na základě objektivního a nestranného hodnocení zjištěných skutečností a předložených důkazů, obecně závazných právních předpisů a v souladu se svým nejlepším vědomím a svědomím.
- (3) Nastanou-li okolnosti zakládající pochybnost o nestrannosti a nezávislosti Ombudsmana, anebo jiných předpokladů pro výkon činnosti Ombudsmana v oblasti mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, je Ombudsman povinen tuto skutečnost bezodkladně písemně oznámit řediteli Kanceláře ombudsmana.
- (4) Při plnění svěřených činností postupují Ombudsman a zaměstnanci Kanceláře ombudsmana řádně a hospodárně tak, aby Kanceláři ombudsmana a stranám mimosoudního řešení spotřebitelských sporů nevznikaly zbytečné náklady.

- (5) Ombudsman a zaměstnanci Kanceláře ombudsmana nesmějí při řešení sporů přijímat pokyny od stran mimosoudního řešení spotřebitelských sporů nebo jejich zástupců.
- (6) Ombudsman a zaměstnanci Kanceláře ombudsmana postupují při řešení sporů tak, aby v jejich postupech nevznikaly rozdíly, které není možné odůvodnit objektivními skutečnostmi.
- (7) Ombudsman a zaměstnanci Kanceláře ombudsmana se ve svém osobním a profesním životě zdrží všeho, co by mohlo narušit důvěru v nezávislost Ombudsmana anebo nestrannost mimosoudního řešení spotřebitelských sporů a také se vyvarují vztahů závislosti, mimo činnosti akademického, veřejně prospěšného anebo výzkumného charakteru, či vlivu jiných osob, jež by mohly jejich nezávislost ovlivnit.
- (8) Při plnění svěřených činností se Ombudsman a zaměstnanci Kanceláře ombudsmana vyvarují nevhodného a nedůstojného vystupování, které by mohlo snížit důstojnost a důvěru v Ombudsmana, Kancelář ombudsmana a mimosoudní řešení spotřebitelských sporů. Ombudsman a zaměstnanci Kanceláře ombudsmana vystupují vůči stranám mimosoudního řešení spotřebitelských sporů profesionálně a zdvořile.
- (9) Ombudsman a zaměstnanci Kanceláře ombudsmana zachovávají mlčenlivost o všech skutečnostech, které se dozvěděli v rámci výkonu své funkce a činnosti a při mimosoudním řešení spotřebitelských sporů. Ombudsman a zaměstnanci Kanceláře ombudsmana nesmí využít svého postavení nebo informací získaných při výkonu funkce k získání majetkového prospěchu nebo jakékoli jiné nemajetkové výhody pro sebe nebo pro jiné osoby.
- (10) Ombudsman vyhodnocuje a dává podněty Etickému výboru České asociace pojišťoven v případě podezření porušení etiky v pojišťovnictví.

III. Vyloučení podjatosti

- (1) Ombudsman a zaměstnanci Kanceláře ombudsmana jsou povinni vykonávat svou funkci tak, aby nedocházelo k pochybnostem o jejich nepodjatosti, ať už Ombudsmana nebo zaměstnanců samých, zejména s ohledem na zájem na nestranném a nezávislém mimosoudním řešení spotřebitelských sporů.
- (2) Ombudsman a zaměstnanci Kanceláře ombudsmana jsou povinni postupovat v rámci výkonu funkce a mimosoudního řešení spotřebitelských sporů způsobem, který deklaruje a prosazuje protikorupční postoje, a jsou povinni vytvářet podmínky minimalizující riziko výskytu korupčního jednání.
- (3) Ombudsman a zaměstnanci Kanceláře ombudsmana nesmí přijímat ani vyžadovat jakékoli dary či jiná plnění anebo zvýhodnění pro sebe nebo pro jiné osoby v souvislosti s výkonem své funkce. Ombudsman a zaměstnanci Kanceláře ombudsmana dbají na to, aby se při výkonu své funkce nedostali do postavení, ve kterém by byli zavázáni nebo se cítili být zavázáni oplatit službu nebo laskavost prokázanou třetí osobou způsobem, který může mít za následek ohrožení nezávislosti a nestrannosti mimosoudního řešení spotřebitelských sporů.
- (4) Kancelář ombudsmana nastavila a udržuje základní předpoklady pro vyloučení podjatosti, a to konkrétně:
 - a. organizační strukturu zajišťující personální oddělení jednotlivých organizačních útvarů a funkcí Kanceláře ombudsmana, především pak oddělení organizačních útvarů a funkcí podílejících se na každodenním chodu Kanceláře ombudsmana a organizačních útvarů a funkcí podílejících se na mimosoudním řešení spotřebitelských sporů, takovým způsobem, který efektivně zamezuje nežádoucímu toku informací a jejich případnému zneužití;

- b. funkční, organizační a institucionální nezávislost jednotlivých organizačních útvarů a funkcí Kanceláře ombudsmana zajištěnou prostřednictvím dostatečných materiálních a personálních předpokladů pro objektivní a nezávislý výkon jejich činnosti, především pak Kancelář ombudsmana dbá na nezávislost funkce Ombudsmana a organizačních útvarů podílejících se spolu s Ombudsmanem na mimosoudním řešení spotřebitelských sporů;
- c. v rámci systému vnitřní kontroly činnosti mimosoudního řešení spotřebitelských sporů provádí kontrolní rada kontrolu Ombudsmana a právního oddělení podílejícího se na mimosoudním řešení spotřebitelských sporů, a to zejména z pohledu dodržování podmínek stanovených zákonem o ochraně spotřebitele, aniž by tím zasahovala do jejich nezávislosti a nestrannosti.

Kancelář ombudsmana zároveň průběžně vyhodnocuje vhodnost a efektivitu výše uvedených opatření.

- (5) Ombudsman nesmí vykonávat žádnou funkci v politické straně nebo v politickém hnutí. Ombudsman a zaměstnanci Kanceláře ombudsmana podílející se na řešení sporů nesmí být členy řídicích nebo kontrolních orgánů právnických osob provozujících podnikatelskou činnost v oblasti pojišťovnictví.
- (6) Ombudsman a všichni zaměstnanci Kanceláře ombudsmana jsou povinni se podílet na zjišťování podjatosti. V případě pochybností o nepodjatosti jsou zaměstnanci Kanceláře ombudsmana povinni neprodleně informovat o této skutečnosti Ombudsmana. Ombudsman je povinen v případě pochybností o nepodjatosti informovat o této skutečnosti ředitele Kanceláře ombudsmana, a to bez zbytečného odkladu.
- (7) Má se za to, že Ombudsman nebo zaměstnanec Kanceláře ombudsmana je podjatý, pokud:
 - a. spotřebitel, který podal návrh na zahájení mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, je v příbuzenském nebo obdobném vztahu k Ombudsmanovi, členovi orgánu Kanceláře ombudsmana anebo zaměstnanci podílejícím se na mimosoudním řešení spotřebitelských sporů,
 - b. člen řídicího anebo kontrolního orgánu pojišťovny, případně pojišťovacího zprostředkovatele, jako druhé strany sporu, je v příbuzenském nebo obdobném vztahu k Ombudsmanovi anebo zaměstnanci podílejícím se na mimosoudním řešení spotřebitelských sporů,
- (8) Jakmile se Ombudsman dozví o skutečnosti, která zakládá pochybnost jeho nepodjatosti, oznámí ji neprodleně řediteli Kanceláře ombudsmana. V mimosoudním řešení spotřebitelských sporů lze zatím učinit jen takové úkony, které nesou odkladu. V případě, že se podjatost týká Ombudsmana samotného, odmítne Ombudsman návrh a doporučí stěžovateli jiný vhodný subjekt mimosoudního řešení spotřebitelských sporů.