

# **Draudimo tarpininkų gaunamų skundų nagrinėjimo gairės**

# Draudimo tarpininkų gaunamų skundų nagrinėjimo gairės

## Ižanga

1. Remiantis 2010 m. lapkričio 24 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentu (ES) Nr. 1094/2010, kuriuo įsteigiama Europos priežiūros institucija (Europos draudimo ir profesinių pensijų institucija), iš dalies keičiamas Sprendimas Nr. 716/2009/EB ir panaikinamas Komisijos sprendimas 2009/79/EB<sup>1</sup>, 16 straipsniu ir atsižvelgiant į 2002 m. gruodžio 9 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyvos Nr. 2002/92/EB dėl draudimo tarpininkavimo<sup>2</sup> 22 konstatuojamąją dalį ir 10 straipsnį, kuriuose teigiama:
  - „Draudimo tarpininkų ir klientų ginčams spręsti valstybėse narėse būtina nustatyti tinkamą ir veiksmingą skundų pateikimo ir žalos atlyginimo procedūras, tam tikrais atvejais taikant esamas procedūras.“<sup>3</sup>;
  - „Valstybės narės užtikrina, kad būtų nustatytos procedūros, leidžiančios klientams ir kitiems suinteresuotiems asmenims (ypač vartotojų asociacijoms) įregistruoti skundus dėl draudimo ar perdraudimo tarpininkų veiksmų. Į skundus turi būti atsakyta visais atvejais.“<sup>4</sup>.
2. Siekiant užtikrinti tinkamą draudėjų apsaugą, reikėtų pasiekti būtiniausią visų draudimo tarpininkų gaunamų skundų nagrinėjimo tvarkos priežiūros konvergencijos lygį.
3. Šios gairės taikomos nuo galutinės jų paskelbimo dienos.
4. Šios gairės taikomos institucijoms, kurių kompetencijai priskiriama jų jurisdikcijoje veikiančių draudimo tarpininkų gaunamų skundų nagrinėjimo priežiūra. Jos taikomos ir tais atvejais, kai kompetentinga institucija prižiūri, kaip skundus pagal ES ir nacionalinius teisės aktus nagrinėja jų jurisdikcijoje veiklą vykdančios draudimo tarpininkai, naudodamiesi laisve teikti paslaugas arba įsisteigimo laisve.
5. Kompetentingos institucijos turėtų užtikrinti proporcingą šių gairių taikymą, kad būtų atsižvelgiama į draudimo tarpininkų pobūdį bei dydį ir į tai, ar draudimo tarpininkas draudimo tarpininkavimo veiklos imasi arba ją vykdo kaip pagrindinę ar kaip pagalbinę profesinę veiklą. Be to, tai, kaip taikomas proporcingumo principas, aprašoma Draudimo tarpininkų skundų nagrinėjimo geriausios patirties ataskaitoje<sup>5</sup> (toliau – „Geriausios patirties ataskaita“).
6. Toliau pateikiamose gairėse vartojamos šios orientacinės sąvokos (jos nėra viršesnės už nacionalinėje teisėje taikomas lygiavertes sąvokas):

<sup>1</sup> OL L 331 2010 12 15 p. 48

<sup>2</sup> OL L 009 , 2003 1 15 p. 3–10

<sup>3</sup> 22 konstatuojamoji dalis

<sup>4</sup> 10 straipsnis

<sup>5</sup> EIOPA-BoS-13/171

- *Skundas* – tai:

nepasitenkinimo pareiškimas, kurį su tarpininko vykdoma tarpininkavimo veikla, kaip apibrėžta 2 straipsnio 3 dalyje pateiktoje draudimo tarpininkavimo apibrėžtyje, susijęs asmuo pateikia draudimo tarpininkui. Skundų nagrinėjimą reikėtų atskirti nuo prašymų gauti draudimo išmoką ir paprastų prašymų dėl draudimo sutarties vykdymo, informacijos ar paaiškinimo pateikimo nagrinėjimo.

- *Skundo pareiškėjas* – tai:

asmuo, kuris laikomas turinčiu teisę pateikti skundą, svarstytiną draudimo tarpininko, ir jau pateikė skundą, pvz., draudėjas, apdraustasis asmuo, naudos gavėjas ir, kai kuriose jurisdikcijose, žalą patyrusi trečioji šalis.

7. Šios gairės netaikomos, kai:

- (i) draudimo tarpininkas gauna skundą dėl veiklos, kurios kompetentingos institucijos nereguliuoja pagal EIOPA reglamento 4 straipsnio 2 dalį; arba
- (ii) draudimo tarpininkas skundą nagrinėja kitos finansų įstaigos vardu pagal tai įstaigai taikomas teisės nuostatas.

8. Kai gairės netaikomos dėl 7 dalies i punkte nurodytų priežasčių, tarpininkas, kai įmanoma, turėtų atsakyti ir paaiškinti, kad jis nėra tas asmuo, kuriam pateikiamas skundas.

9. Svarbu, kad šios gairės būtų taikomos kartu su Geriausios patirties ataskaita, kurioje atskleidžiamas tu gairių taikymo mastas ir draudimo tarpininkų taikomas skundų nagrinėjimo procesas. Šioje geriausios patirties ataskaitoje taip pat kalbama apie skundų administravimo politiką ir apie skundų administravimo vidaus procedūrą.

## **1 gairė. Užtikrinimas, kad skundą nagrinėtų tinkama institucija**

10. Kompetentingos institucijos turėtų užtikrinti, kad:

- a) jei skundą gauna draudimo tarpininkas (pavyzdžiui, priklausomas draudimo tarpininkas), už kurį atsakinga kita finansų įstaiga, ir tas draudimo tarpininkas skundo nenagrinėja tos finansų įstaigos vardu, draudimo tarpininkas turėtų informuoti skundo pareiškėją ir skundą nukreipti tinkamai finansų įstaigai, kai tokią įmanoma nustatyti;
- b) jei draudimo tarpininkas laikosi 1 gairės, jis skundo neprivalo nagrinėti pagal 2–8 gaires.

## **2 gairė. Skundų administravimo politika**

11. Kompetentingos institucijos turėtų užtikrinti, kad:

- a) draudimo tarpininkai įgyvendintų skundų administravimo politiką. Šią politiką nustato ir patvirtina draudimo tarpininko aukštesnės grandies vadovai, kurie taip pat turėtų būti atsakingi už jos įgyvendinimą ir už atitikties jos nuostatomis stebėjimą;
- b) ši skundų administravimo politika (raštu) būtų išdėstyta dokumente, pvz., kaip bendros (sąžiningo) elgesio politikos (taikytinos esamų arba galimų draudėjų, apdraustųjų asmenų, žalą patyrusių trečiųjų šalių, naudos gavėjų ir kt. atžvilgiu) dalis;
- c) su skundų administravimo politika galėtų susipažinti visi susiję draudimo tarpininko darbuotojai iš atitinkamo vidaus šaltinio.

## **3 gairė. Skundų administravimo procedūra**

12. Kompetentingos institucijos turėtų užtikrinti, kad draudimo tarpininkai taikytų skundų administravimo procedūrą, kuri suteikia galimybę teisingai išnagrinėti skundus, taip pat nustatyti ir sušvelninti galimus interesų konfliktus, nebent draudimo tarpininkai yra vieninteliai atitinkamos veiklos subjektai.

## **4 gairė. Registracija**

13. Kompetentingos institucijos turėtų užtikrinti, kad draudimo tarpininkai, laikydamiesi nacionalinių skundų registravimo laikui keliamų reikalavimų, įmonės viduje tinkamai registruotų skundus (pvz., saugiamo elektroniniame registre).

## **5 gairė. Ataskaitų teikimas**

14. Kompetentingos institucijos turėtų užtikrinti, kad draudimo tarpininkai galėtų teikti atitinkamą informaciją apie skundus ir skundų nagrinėjimą kompetentingoms nacionalinėms institucijoms arba ombudsmenui. Pateikiant tokius duomenis reikėtų nurodyti gaunamų skundų skaičių ir, jei reikia, suskirstyti juos pagal nacionalinius arba draudimo tarpininko nustatytus kriterijus.

## **6 gairė. Tolesnė skundų nagrinėjimo vidaus kontrolė**

15. Kompetentingos institucijos turėtų užtikrinti, kad draudimo tarpininkai nuolat analizuotų skundų nagrinėjimo duomenis ir taip užtikrintų, kad būtų nustatomos ir pašalinamos pasikartojančios problemos ir su teisiniais bei veiklos aspektais susijusi rizika, pvz.:
- a) analizuodamos pavienių skundų priežastis, kad galėtų nustatyti pagrindines tam tikrų tipų skundų priežastis;
  - b) svarstydamos, ar tokios pagrindinės priežastys negali turėti įtakos kitiems procesams ar produktams, įskaitant tuos, dėl kurių nesiskundžiama tiesiogiai; ir
  - c) šalindamos tokias pagrindines priežastis, kai tai prasminga daryti.

## **7 gairė. Informacijos teikimas**

16. Kompetentingos institucijos turėtų užtikrinti, kad draudimo tarpininkai:
- a) paprašyti arba patvirtindami skundo gavimą, pateiktų rašytinę informaciją apie savo skundų nagrinėjimo procedūrą;
  - b) skelbtų duomenis apie savo skundų nagrinėjimo procedūrą taip, kad su šia informacija būtų paprasta susipažinti, pvz., lankstinukuose, informaciniuose lapeliuose, sutartyse arba draudimo tarpininko interneto svetainėje;
  - c) teiktų aiškia, tikslią ir nuolat atnaujinamą informaciją apie skundų nagrinėjimo procedūrą, įskaitant:
    - (i) išsamią informaciją, kaip pateikti skundą (pvz., kokią informaciją turėtų pateikti skundo pareiškėjas, asmens, kuriam reikėtų adresuoti skundą, vardą, pavardę arba atitinkamo skyriaus pavadinimą ir jų kontaktinius duomenis);

(ii) informaciją, kaip bus nagrinėjamas skundas (pvz., kada bus patvirtintas skundo gavimas, preliminarius skundo nagrinėjimo terminus, informaciją apie galimybę kreiptis į kompetentingą instituciją, ombudsmeną ar pasinaudoti alternatyviu ginčų sprendimo (angl. ADR) mechanizmu ir kt.);

d) informuotų skundo pareiškėją apie tolesnę skundo nagrinėjimo eigą.

## **8 gairė. Gavus skundą atliekamos procedūros**

17. Kompetentingos institucijos turėtų užtikrinti, kad draudimo tarpininkai:

- a) siektų surinkti ir iširti visus atitinkamus su skundu susijusius įrodymus ir informaciją;
- b) informaciją teiktų paprasta ir lengvai suprantama kalba;
- c) atsakytų nepagrįstai nevēluodami arba bent per nacionaliniu lygmeniu nustatytą terminą. Jeigu atsakymo neįmanoma pateikti per numatytą terminą, draudimo tarpininkas turėtų informuoti skundo pareiškėją apie vėlavimo priežastis ir nurodyti, kada numatoma užbaigti draudimo tarpininko atliekamą skundo nagrinėjimą;
- d) pateikdamos galutinį sprendimą, kuris nevisiškai tenkina skundo pareiškėjo reikalavimus (arba bet kokį galutinį sprendimą, kai to reikalaujama pagal nacionalines taisykles), jame išsamiai paaiškintų draudimo tarpininko poziciją dėl skundo ir pateiktų informaciją apie galimybę skundo pareiškėjui imtis tolesnių veiksmų dėl skundo, pvz., kreiptis į ombudsmeną, pasinaudoti ADR mechanizmu, kreiptis į nacionalines kompetentingas institucijas ir kt. Toks sprendimas turėtų būti pateikiamas raštu, jei nacionalinėse taisyklėse nustatytas toks reikalavimas.

## **Atitiktis ir ataskaitų teikimo taisyklės**

18. Šiame dokumente pateikiamos pagal EIOPA reglamento 16 straipsnį paskelbtos gairės. Vadovaudamosi EIOPA reglamento 16 straipsnio 3 dalimi, kompetentingos institucijos ir finansų įstaigos deda visas pastangas, siekdamos laikytis gairių ir rekomendacijų.

19. Kompetentingos institucijos, kurios laikosi arba ketina laikytis šių gairių, turėtų atitinkamai įtraukti jas į savo reguliavimo ar priežiūros sistemą.

20. Kompetentingos institucijos patvirtina EIOPA, kad laikosi arba ketina laikytis šių gairių, arba nurodo šių gairių nesilaikymo priežastis per du mėnesius po paskelbimo datos.
21. Negavus atsakymo iki šio termino, kompetentingos institucijos bus laikomos šių ataskaitų teikimo taisyklių nesilaikančiomis institucijomis ir apie jas bus atitinkamai pranešta.

### **Galutinė nuostata dėl peržiūros**

22. Šias gaires peržiūri EIOPA.