

# **Linji gwida dwar il-ġestjoni tal-ilmenti mill-intermedjarji tal-assigurazzjoni**

# Linji gwida dwar il-ġestjoni tal-ilmenti mill-intermedjarji tal-assigurazzjoni

## Daħla

1. Skont l-Artikolu 16 tar-Regolament (UE) Nru. 1094/2010 tal-Parlament Ewropew u tal-Kunsill tal-24 ta' Novembru 2010 li jistabbilixxi Awtorità Supervizorja Ewropea (Awtorità Ewropea tal-Assigurazzjoni u l-Pensjonijiet tax-Xogħol), li jemenda d-Deciżjoni Nru. 716/2009/KE u li jhassar id-Deciżjoni tal-Kummissjoni 2009/79/KE<sup>1</sup>, kif ukoll b'kunsiderazzjoni tal-Premessa 22 u l-Artikolu 10 tad-Direttiva 2002/92/KE tal-Parlament Ewropew u tal-Kunsill tad-9 ta' Diċembru 2002 dwar il-medjazzjoni tal-assigurazzjoni ("IMD")<sup>2</sup>, li jipprevedu dan li ġej:

- "Hemm il-ħtieġa għal proċeduri addattati u effettivi ta' ilment u rimedju fl-Istati Membri sabiex jiġu solvuti tilwimiet bejn intermedjarji tal-assigurazzjoni u klijenti, bl-użu, fejn xieraq, tal-proċeduri eżistenti"<sup>3</sup>.
- "L-Istati Membri għandhom jassiguraw li proċeduri jiġu stabbiliti li jippermettu lill-klijenti u lil partijiet oħra interessati, speċjalment assoċjazzjonijiet tal-konsumaturi, li jirreġistraw ilmenti dwar intermedjarji ta' assicurazzjoni u riassigurazzjoni. Fil-każi kollha, l-ilmenti għandhom jirċievu risposta"<sup>4</sup>.

2. Sabiex tiġi żgurata protezzjoni adegwata tad-detentur ta' polza, l-arranġamenti tal-intermedjarji tal-assigurazzjoni għall-ġestjoni tal-ilmenti kollha li jirċievu għandhom ikunu soġġetti għal livell minimu ta' konverġenza supervizorja.

3. Dawn il-Linji gwida għandhom japplikaw mid-data finali tal-pubblikazzjoni tagħhom.

4. Dawn il-Linji gwida japplikaw għall-awtoritajiet kompetenti għas-sorveljanza tal-ġestjoni tal-ilmenti mill-intermedjarji tal-assigurazzjoni fil-ġurisdizzjoni tagħhom. Dan jinkludi ċirkostanzi fejn l-awtorità kompetenti tissorvelja l-ġestjoni tal-ilmenti skont il-liġi tal-UE u dik nazzjonali, minn intermedjarji tal-assigurazzjoni li jinnegozjaw fil-ġurisdizzjoni tagħhom taħt il-libertà li jiġu pprovduti servizzi jew il-libertà ta' stabbiliment.

5. Meta jiġu biex japplikaw dawn il-Linji Gwida, l-awtoritajiet kompetenti għandhom jiżguraw sistema proporzjonata li tiegħu f'kunsiderazzjoni n-natura u d-daqs tal-intermedjarji tal-assigurazzjoni u jekk l-intermedjarju tal-assigurazzjoni jibdiex jew isegwix l-attività ta' medjazzjoni tal-assigurazzjoni bħala attività professjonali prinċipali jew fuq bażi anċillari. Il-proporzjonalità hija

---

<sup>1</sup> ĠU L 331 15.12.2010 p. 48

<sup>2</sup> ĠU L 009 , 15/01/2003 P. 3 - 10

<sup>3</sup> Premessa 22

<sup>4</sup> Artikolu 10

spjegata wkoll fir-Rapport dwar l-Aħjar Prattiki mill-Intermedjarji tal-Assigurazzjoni fil-ġestjoni tal-ilmenti<sup>5</sup> ("Ir-Rapport dwar l-Aħjar Prattiki").

6. Għall-fini tal-Linji Gwida ta' hawn taħt, ġew żviluppati d-definizzjonijiet indikattivi li ġejjin, li ma jegħlbox definizzjonijiet ekwivalenti fil-liġi nazzjonali:

- *Ilment* tfisser:

Dikjarazzjoni ta' nuqqas ta' sodisfazzjon indirizzata lil intermedjarju tal-assigurazzjoni minn persuna fir-rigward tal-attivitajiet ta' medjazzjoni tal-intermedjarju skont id-definizzjoni ta' "medjazzjoni tal-assigurazzjoni" fl-Artikolu 2(3), IMD. Għandu jkun hemm distinzjoni bejn il-ġestjoni tal-ilmenti u l-ġestjoni tal-pretensjonijiet kif ukoll minn talbiet sempliċi għall-eżekuzzjoni tal-kuntratt tal-assigurazzjoni, informazzjoni jew kjarifika.

- *Kwerelant* tfisser:

Persuna preżunta bħala eliġibbli li jkollha lment ikkunsidrat minn intermedjarju tal-assigurazzjoni u li diġà tkun ressqet ilment eż. detentur ta' polza, persuna assicurata, beneficijarju u f'ċerti ġurisdizzjonijiet, parti terza li tkun garrbet hsara.

7. Dawn il-Linji gwida ma japplikawx meta:

(i) intermedjarju tal-assigurazzjoni jirċievi lment dwar attivitajiet oħrajn minbarra dawk irregolati mill-"awtoritajiet kompetenti" skont l-Artikolu 4(2) tar-Regolament tal-EIOPA; jew

(ii) intermedjarju tal-assigurazzjoni jġestixxi lment f'isem istituzzjoni finanzjarja oħra skont id-dispożizzjonijiet legali applikabbli għal dik l-istituzzjoni.

8. Meta l-Linji Gwida ma japplikawx għar-raġunijiet imsemmija fil-Paragrafu 7(i), l-intermedjarju għandu jwieġeb, fejn ikun possibbli, billi jispjega għaliex huwa mhux il-persuna addattata biex jirċievi u jindirizza l-ilment.

9. Huwa importanti li dawn il-Linji Gwida jinqraw flimkien mar-Rapport dwar l-Aħjar Prattiki, li jispjega l-kamp ta' applikazzjoni tal-Linji Gwida u l-proċess għall-intermedjarji tal-assigurazzjoni li jġestixxu l-ilmenti. Dan ir-Rapport dwar l-Aħjar Prattiki jitkellem ukoll dwar il-politika tal-ġestjoni tal-ilmenti u l-organizzazzjoni tal-funzjoni interna għall-ġestjoni tal-ilmenti.

---

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

### **Linja Gwida 1 – L-iżgurar tal-istituzzjoni addattata sabiex tittratta l-ilment**

10. L-awtoritajiet kompetenti għandhom jiżguraw li:

- a) Meta intermedjarju tal-assigurazzjoni (pereżempju, intermedjarju tal-assigurazzjoni marbut) li jirċievi lment li għalih tkun responsabbli istituzzjoni finanzjarja oħra, u dak l-intermedjarju tal-assigurazzjoni ma jittratta l-ilment f'isem dik l-istituzzjoni finanzjarja, l-intermedjarju tal-assigurazzjoni għandu jinforma lill-kweralant u jidderiegi l-ilment għand l-istituzzjoni finanzjarja rilevanti, meta din tkun identifikabbli.
- b) Meta intermedjarju tal-assigurazzjoni jkun konformi mal-Linja Gwida 1, huwa ma għandux jintalab jittratta l-ilment skont il-Linji Gwida 2 sa 8.

### **Linja Gwida 2 – Politika ta' ġestjoni tal-ilmenti**

11. L-awtoritajiet kompetenti għandhom jiżguraw li:

- a) L-intermedjarji tal-assigurazzjoni jdaħħlu fis-seħħ politika ta' ġestjoni tal-ilmenti. Din il-politika għandha tiġi definita u approvata mill-manigment superjuri tal-intermedjarju tal-assigurazzjoni, li għandu jkun responsabbli wkoll mill-implimentazzjoni tagħha u mill-monitoraġġ tal-konformità magħha.
- b) Din il-politika ta' ġestjoni tal-ilmenti tiġi stabbilita f'dokument (bil-miktub), pereżempju bħala parti minn "politika ġenerali ta' trattament (ġust)" (applikabbli għal detenturi ta' poloz attwali jew potenzjali, persuni assicurati, partijiet terzi li garrbu ħsara u beneficijarji, eċċ.).
- c) Il-politika ta' ġestjoni tal-ilmenti għandha tkun magħmula disponibbli għall-membri tal-persunal kollha rilevanti tal-intermedjarju tal-assigurazzjoni permezz ta' mezz intern adegwat.

### **Linja Gwida 3 – Il-funzjoni tal-ġestjoni tal-ilmenti**

12. L-awtoritajiet kompetenti għandhom jiżguraw li l-intermedjarji tal-assigurazzjoni jkollhom funzjoni ta' ġestjoni tal-ilmenti li tippermetti li l-ilmenti jiġu investigati b'mod ġust u, bl-eċċezzjoni tal-intermedjarji tal-assigurazzjoni li huma imprendituri uniċi, li jiġu identifikati u mitigati l-konflitti ta' interess possibbli.

### **Linja Gwida 4 – Reġistrazzjoni**

13. L-awtoritajiet kompetenti għandhom jiżguraw li l-intermedjarji tal-assigurazzjoni jirreġistraw, internament, l-ilmenti skont ir-rekwiziti nazzjonali tal-iskadenzi b'mod adegwat (pereżempju, permezz ta' registru elettroniku sigur).

### **Linja Gwida 5 – Rapportar**

14. L-awtoritajiet kompetenti għandhom jiżguraw li l-intermedjarji tal-assigurazzjoni jkunu f'pożizzjoni li jipprovdu informazzjoni dwar l-ilmenti u l-ġestjoni tal-ilmenti lill-awtoritajiet nazzjonali kompetenti jew lill-ombudsman. Din id-dejta għandha tkopri l-għadd ta' lmenti riċevuti, li jvarjaw skont il-kriterji nazzjonali tagħhom jew il-kriterji proprji, fejn ikun rilevanti.

### **Linja Gwida 6 – Segwitu intern tal-ġestjoni tal-ilmenti**

15. L-awtoritajiet kompetenti għandhom jiżguraw li l-intermedjarji tal-assigurazzjoni janalizzaw, fuq bażi kontinwa, id-dejta dwar il-ġestjoni tal-ilmenti, sabiex jiżguraw li jidentifikaw u jindirizzaw kull problema rikorrenti u riskji legali u operattivi potenzjali, pereżempju, billi:
- a) Janalizzaw il-kawżi ta' lmenti individwali sabiex jidentifikaw il-kawżi ewlenin komuni għat-tipi ta' lmenti;
  - b) Jikkunsidraw jekk dawn il-kawżi ewlenin jistgħux jaffettwaw ukoll proċessi jew prodotti oħrajn, inklużi dawk li ma jsirux ilmenti diretti dwarhom; u
  - c) Jirrangaw, fejn ikun raġonevoli li dan isir, dawn il-kawżi ewlenin.

### **Linja Gwida 7 – Għoti ta' informazzjoni**

16. L-awtoritajiet kompetenti għandhom jiżguraw li l-intermedjarji tal-assigurazzjoni:
- a) Fuq talba jew meta jikkonfermaw ir-riċevuta ta' lment, jipprovdu informazzjoni bil-miktub rigward il-proċess tal-ġestjoni tal-ilmenti tagħhom.
  - b) Jippubblikaw id-dettalji tal-proċess tal-ġestjoni tal-ilmenti tagħhom b'mod aċċessibbli faċilment, pereżempju, f'opuskoli, fuljetti, dokumenti kuntrattwali jew permezz tas-sit elettroniku tal-intermedjarju tal-assigurazzjoni.
  - c) Jipprovdu informazzjoni ċara, preċiża u aġġornata dwar il-proċess tal-ġestjoni tal-ilmenti, li tinkludi:
    - (i) dettalji dwar kif persuna tippreżenta lment (eż. it-tip ta' informazzjoni li għandha tiġi pprovdata mill-kwerelant, l-identità u d-dettalji ta' kuntatt tal-persuna jew id-dipartiment li quddiemu għandu jitressaq l-ilment);
    - (ii) il-proċess li ser jiġi segwit fil-ġestjoni ta' lment (eż. meta jiġi rikonoxxut l-ilment, skadenzi indikattivi għall-ġestjoni, id-disponibbiltà ta' awtorità kompetenti, ombudsman jew skema ta' soluzzjoni alternattiva għat-tilwim (ADR), eċċ.); u
  - d) Iżommu lill-kwerelant informat dwar il-ġestjoni ulterjuri tal-ilment.

### **Linja Gwida 8 – Il-proċeduri sabiex jiġu mwiegħba l-ilmenti**

17. L-awtoritajiet kompetenti għandhom jiżguraw li l-intermedjarji tal-assigurazzjoni:
- a) Ifittxu li jiġbru u jinvestigaw l-evidenza u l-informazzjoni rilevanti kollha rigward l-ilment;
  - b) Jikkomunikaw f'lingwaġġ sempliċi u li jinftiehem b'mod ċar;
  - c) Jipprovdu twegiba mingħajr dewmien bla bżonn jew għall-inqas saż-żmien stipulat stabbilit fil-livell nazzjonali. Meta ma tkunx tista' tingħata twegiba saż-żmien stipulat, l-intermedjarju tal-assigurazzjoni għandu jinforma lill-kwerelant dwar il-kawżi tad-dewmien u jagħti indikazzjoni ta' meta aktarx li titlesta l-investigazzjoni tal-intermedjarju tal-assigurazzjoni; u
  - d) Meta jipprovdu deċiżjoni finali li ma tissodisfax għal kollox it-talba tal-kwerelant (jew kwalunkwe deċiżjoni finali, fejn dan ikun mitlub mir-regoli nazzjonali), għandhom jinkludu spjegazzjoni ddettaljata tal-pożizzjoni tal-intermedjarju tal-assigurazzjoni dwar l-ilment u jstabbilixxu l-għażla tal-kwerelant li jsostni l-ilment, pereżempju, id-disponibbiltà ta' ombudsman, mekkanizmu ta' ADR, l-awtoritajiet nazzjonali kompetenti, eċċ. Tali deċiżjoni għandha tiġi pprovduta bil-miktub meta tintalab mir-regoli nazzjonali.

### **Regoli dwar ir-Rapportar u l-Konformità**

18. Dan id-dokument fih Linji Gwida maħruġa skont l-Artikolu 16 tar-Regolament dwar l-EIOPA. Skont l-Artikolu 16(3) tar-Regolament dwar l-EIOPA, l-awtoritajiet kompetenti u l-istituzzjonijiet finanzjarji għandhom jagħmlu kull sforz sabiex jikkonformaw mal-linji gwida u mar-rakkomandazzjonijiet.
19. L-awtoritajiet kompetenti li jikkonformaw jew li għandhom il-ħsieb li jikkonformaw ma' dawn il-Linji Gwida għandhom jinkorporawhom fil-qafas regolatorju jew supervizorju tagħhom b'mod xieraq.
20. L-awtoritajiet kompetenti għandhom jikkonfermaw mal-EIOPA jekk humiex konformi jew għandhomx il-ħsieb li jikkonformaw ma' dawn il-Linji Gwida, bir-raġunijiet għan-nuqqas ta' konformità, fi żmien xahrejn wara d-data tal-pubblikazzjoni.
21. Fin-nuqqas ta' twegiba sa din l-iskadenza, l-awtoritajiet kompetenti jitqiesu bħala mhux konformi mar-rapportar u jiġu rrapportati bħala tali.

### **Dispożizzjoni Finali dwar ir-Revizjoni**

22. Dawn il-Linji Gwida għandhom ikunu soġġetti għal revizjoni mill-EIOPA.