



eiopa

EUROPEAN INSURANCE
AND OCCUPATIONAL PENSIONS AUTHORITY

EIOPA-BoS-12/069 LT

Draudimo įmonių gaunamų skundų nagrinėjimo gairės

1. Gairės

Ižanga

1. Pagal EIOPA (Europos draudimo ir profesinių pensijų institucijos (EDPPI)) reglamento¹ 16 straipsnį ir atsižvelgiant į 2009 m. lapkričio 25 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyvos 2009/138/EB dėl draudimo ir perdraudimo veiklos pradėjimo ir jos vykdymo (Mokumas II)² 16 konstatuojamąją dalį bei 41, 46, 183 ir 185 straipsnius, kuriuose teigiama:
 - „Pagrindinis draudimo ir perdraudimo reglamentavimo ir priežiūros tikslas – **tinkama draudėjų ir naudos gavėjų apsauga** <...>“³.
 - „Valstybės narės reikalauja, kad visos draudimo ar perdraudimo įmonės įgyvendintų **veiksmingą valdymo sistemą**, kuria būtų užtikrintas **patikimas ir riziką ribojantis veiklos valdymas**“⁴.
 - „Draudimo ir perdraudimo įmonės turi turėti **veiksmingą vidaus kontrolės sistemą**. Tą sistemą sudaro **bent** administracinės ir apskaitos procedūros, vidaus kontrolės tvarka, tinkami atsiskaitymo principai visais įmonės lygmenimis ir atitikties užtikrinimo funkcija“⁵.
 - *Ne gyvybės draudimo* atveju draudimo įmonė privalo „**informuoti draudėją apie draudėjų skundų dėl sutarčių nagrinėjimo tvarką, įskaitant, jei reikia, skundų nagrinėjimo įstaigą, nepažeidžiant draudėjo teisės kreiptis į teismą**“⁶.
 - *Gyvybės draudimo* atveju draudimo įmonė privalo, vykdydama savo įsipareigojimą, pranešti draudėjui apie „**draudėjų, apdraustųjų gyvybės draudimu asmenų, ar naudos gavėjų skundų dėl draudimo sutarčių nagrinėjimo tvarką, įskaitant, jei reikia, skundų nagrinėjimo įstaigą, nepažeidžiant teisės pateikti ieškinį**“⁷.
2. Siekiant užtikrinti tinkamą draudėjų apsaugą, reikėtų pasiekti bent minimalų visų draudimo įmonių gaunamų skundų nagrinėjimo tvarkos priežiūros konvergencijos lygį.

¹2010 m. lapkričio 24 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas (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, OL L 331, 2010 12 15, p. 48–83.

²2009 m. lapkričio 25 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 2009/138/EB dėl draudimo ir perdraudimo veiklos pradėjimo ir jos vykdymo (Mokumas II), OL L 335, 2009 12 17, p. 1.

³ 16 konstatuojamoji dalis.

⁴ 41 straipsnio 1 dalies pirma pastraipa.

⁵ 46 straipsnio 1 dalis.

⁶ 183 straipsnio 1 dalies antra pastraipa.

⁷ 185 straipsnio 3 dalies I punktas.

3. Šios gairės taikomos nuo galutinės jų paskelbimo dienos.
4. Šias gaires EIOPA priima vadovaudamasi EIOPA reglamento 16 straipsniu jai suteiktais įgaliojimais.
5. Šios gairės taikomos institucijoms, kurių kompetencijai priskiriama jų jurisdikcijoje veikiančių draudimo įmonių 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 įmonės, naudodamosi laisve teikti paslaugas arba įsisteigimo laisve.
6. Kompetentingos institucijos turi vadovaudamosi 16 straipsnio 3 dalimi dėti visas pastangas, siekdamos laikytis šių gairių nuostatų, susijusių su visų draudimo įmonių gaunamų skundų nagrinėjimo tvarka.
7. Toliau pateikiamose gairėse vartojamos šios orientacinės sąvokos (jos nėra viršesnės už nacionalinėje teisėje taikomas lygiavertes sąvokas):
 - *Skundas* – tai:

nepasitenkinimo pareiškimas, kurį su draudimo sutartimi ar suteikta paslauga susijęs asmuo pateikia draudimo įmonei. Skundų nagrinėjimą reikėtų atskirti nuo prašymų gauti draudimo išmoką ir paprastų prašymų dėl sutarties vykdymo, informacijos ar paaiškinimo pateikimo nagrinėjimo.
 - *Skundo pareiškėjas* – tai:

asmuo, kuris laikomas turinčiu teisę pateikti skundą, svarstytiną draudimo įmonės, ir jau pateikė skundą, pvz., draudėjas, apdraustasis asmuo, naudos gavėjas ir, kai kuriose jurisdikcijose, žalą patyrusi trečioji šalis.
8. Be to, kai draudimo įmonė gauna skundą dėl:
 - i) veiklos, kurios kompetentingos institucijos nereguliuoja pagal EIOPA reglamento 4 straipsnio 2 dalį; arba
 - ii) kitos finansų įstaigos, už kurią ta draudimo įmonė nei teisiškai, nei pagal reguliavimo sistemą neatsakinga, veiklos (ir kai ta veikla yra skundo esmė),

šios gairės netaikomos. Tačiau ta draudimo įmonė turėtų atsakyti ir, esant galimybei, paaiškinti draudimo įmonės poziciją dėl skundo ir (arba) tam tikrais atvejais pateikti draudimo įmonės arba kitos finansų įstaigos, atsakingos už skundo nagrinėjimą, duomenis.

9. Atkreipiame dėmesį, kad išsamesnės nuostatos dėl draudimo įmonių vidaus kontrolės nagrinėjant skundus įtrauktos į draudimo įmonių gaunamų skundų nagrinėjimo geriausios praktikos ataskaitą (angl. the *Best Practices Report on Complaints-Handling by Insurance Undertakings*) (EIOPA-BoS-12/070).

1 gairė. Skundų administravimo politika

10. Kompetentingos institucijos turėtų užtikrinti, kad:

- a) draudimo įmonės įgyvendintų skundų administravimo politiką. Šią politiką nustato ir patvirtina draudimo įmonės 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 įmonės darbuotojai iš atitinkamo vidaus šaltinio.

2 gairė. Skundų administravimo procedūra

11. Kompetentingos institucijos turėtų užtikrinti, kad draudimo įmonės taikytų skundų administravimo procedūrą, kuri suteikia galimybę teisingai išnagrinėti skundus bei nustatyti ir sušvelninti galimus interesų konfliktus.

3 gairė. Registracija

12. Kompetentingos institucijos turėtų užtikrinti, kad draudimo įmonės, laikydamosi nacionalinių skundų registravimo laikui keliamų reikalavimų, įmonės viduje tinkamai registruotų skundus (pvz., saugiamoje elektroniniame registre).

4 gairė. Ataskaitų teikimas

13. Kompetentingos institucijos turėtų užtikrinti, kad draudimo įmonės teiktų 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 įmonės nustatytus kriterijus.

5 gairė. Tolesnė skundų nagrinėjimo vidaus kontrolė

14. Kompetentingos institucijos turėtų užtikrinti, kad draudimo įmonės nuolat analizuotų skundų nagrinėjimo duomenis ir taip užtikrintų, kad būtų nustatomos ir pašalinamos pasikartojančios arba sisteminės problemos bei su teisiniais ir veiklos aspektais susijusi rizika, pvz.:

- (i) analizuodamos pavienių skundų priežastis, kad galėtų nustatyti pagrindines tam tikrų tipų skundų priežastis;
- (ii) svarstydamos, ar tokios pagrindinės priežastys negali turėti įtakos kitiems procesams ar produktams, įskaitant tuos, dėl kurių nesiskundžiama tiesiogiai; ir
- (iii) šalindamos tokias pagrindines priežastis, kai tai prasminga daryti.

6 gairė. Informacijos teikimas

15. Kompetentingos institucijos turėtų užtikrinti, kad draudimo įmonės:

- a) paprašytos arba patvirtindamos skundo gavimą, pateiktą 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 įmonės 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, preliminarūs skundo nagrinėjimo terminus, informaciją apie galimybę kreiptis į kompetentingą instituciją, ombudsmeną ar pasinaudoti alternatyviu ginčų sprendimo (ADR) mechanizmu ir kt.);
- d) informuotų skundo pareiškėją apie tolesnę skundo nagrinėjimo eigą.

7 gairė. Gavus skundą atliekamos procedūros

16. Kompetentingos institucijos turėtų užtikrinti, kad draudimo įmonės:

- a) siektų surinkti ir išsiaiškinti visus atitinkamus su skundu susijusius įrodymus ir informaciją;
- b) informaciją teiktų paprasta ir lengvai suprantama kalba;

- c) atsakytų nepagrįstai nevēluodamos arba bent per nacionaliniu lygmeniu nustatytą terminą. Jeigu atsakymo neįmanoma pateikti per numatytą terminą, draudimo įmonė turėtų informuoti skundo pareiškėją apie vėlavimo priežastis ir nurodyti, kada numatoma užbaigti draudimo įmonės 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 įmonės 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.

2. Atitiktis ir ataskaitų teikimo taisyklės

17. Šiame dokumente pateikiamos pagal EIOPA reglamento 16 straipsnį priimtos gairės. Vadovaudamosi EIOPA reglamento 16 straipsnio 3 dalimi, kompetentingos institucijos ir finansų įstaigos turi dėti visas pastangas, siekdamos laikytis gairių ir rekomendacijų.
18. Kompetentingos institucijos, kurios laikosi arba ketina laikytis šių gairių, turėtų atitinkamai įtraukti jas į savo reguliavimo ar priežiūros sistemą.
19. Kompetentingos institucijos patvirtina EIOPA, kad laikosi arba ketina laikytis šių gairių, arba nurodo šių gairių nesilaikymo priežastis ne vėliau kaip iki 15.01.2013.
20. Negavus atsakymo iki šio termino, kompetentingos institucijos bus laikomos šių ataskaitų teikimo taisyklių nesilaikančiomis institucijomis ir apie jas bus atitinkamai pranešta.

3. Galutinė nuostata dėl peržiūros

21. Šias gaires peržiūri EIOPA.