



**eiopa**  
EUROPEAN INSURANCE  
AND OCCUPATIONAL PENSIONS AUTHORITY

EIOPA-BoS-12/069 MT

**Linji gwida dwar il-Ġestjoni tal-  
Ilmenti mill-Impriżi tal-  
Assigurazzjoni**

## 1. Linji gwida

### Dahla

1. Skont l-Artikolu 16 tar-Regolament dwar l-EIOPA<sup>1</sup> (Awtorità Ewropea tal-Assigurazzjoni u l-Pensjonijiet tax-Xogħol – AEAPX) u skont il-Premessa 16 u l-Artikoli 41, 46, 183 u 185 tad-Direttiva 2009/138/KE tal-Parlament Ewropew u tal-Kunsill tal-25 ta' Novembru 2009 dwar il-bidu u l-eżerċizzju tan-negozju tal-assigurazzjoni u tar-riassigurazzjoni ("Solvibbiltà II")<sup>2</sup>, li jipprevedu dan li ġej:
  - "L-għan ewlieni tar-regolamentazzjoni tal-assigurazzjoni u r-riassigurazzjoni u tas-superviżjoni huwa **l-ħarsien adegwat tad-detentur tal-polza u tal-benefiċjarji.....**"<sup>3</sup>.
  - "L-Istati Membri għandhom jirrikjedu li l-imprizi kollha tal-assigurazzjoni u tar-riassigurazzjoni **jkollhom fis-sehħ sistema effettiva ta' governanza li tipprovdi għal ġestjoni korretta u prudenti tan-negozju**"<sup>4</sup>.
  - "L-imprizi tal-assigurazzjoni u tar-riassigurazzjoni għandhom ikollhom fis-sehħ **sistema effettiva ta' kontroll intern**. Din is-sistema għandha minn **tal-anqas** tinkludi proċeduri amministrattivi u ta' kontabbiltà, qafas ta' kontroll intern, arranġamenti xierqa ta' rapportar fil-livelli kollha tal-impriża u funzjoni ta' konformità"<sup>5</sup>.
  - Fil-każ ta' assicurazzjoni *mhux tal-ħajja*, dmir għall-imprizi tal-assigurazzjoni li **jgħarrfu lid-detentur ta' polza bl-arranġamenti għat-trattament tal-ilmenti ta' detentur ta' polza li jikkonċernaw kuntratti inkluż, fejn xieraq, l-eżistenza ta' korpi ta' lmenti**, mingħajr preġudizzju għad-dritt ta' detentur ta' polza li jibda proċeduri legali"<sup>6</sup>.
  - Fil-każ ta' *assicurazzjoni tal-ħajja*, id-dmir tal-impriża tal-assigurazzjoni li tikkomunika lid-detentur tal-polza , b'rabta mal-impenn, **"l-arranġamenti biex jiġu trattati lmenti li**

<sup>1</sup> Regolament (UE) Nru 1094/2010 tal-Parlament Ewropew u tal-Kunsill tal-24 ta' Novembru 2010 li jistabbilixxi Awtorità Superviżorja Ewropea (Awtorità Ewropea tal-Assigurazzjoni u l-Pensjonijiet tax-Xogħol), u li jemenda d-Deċiżjoni Nru 716/2009/KE u li jħassar id-Deċiżjoni tal-Kummissjoni 2009/79/KE, ĠU L 331, 15.12.2010, p. 48-83

<sup>2</sup> Direttiva 2009/138/KE tal-Parlament Ewropew u tal-Kunsill tal-25 ta' Novembru 2009 dwar il-bidu u l-eżerċizzju tan-negozju tal-assigurazzjoni u tar-riassigurazzjoni (Solvibbiltà II), ĠU L 335, 17.12.2009, p. 1

<sup>3</sup> Premessa 16

<sup>4</sup> Artikolu 41(1) l-ewwel paragrafu

<sup>5</sup> Artikolu 46(1)

<sup>6</sup> Artikolu 183(1) it-tieni paragrafu

**jikkonċernaw kuntratti minn detentur tal-polza, hajjiet assigurati jew benefiċjarji taht kuntratti, inkluża, fejn xieraq, l-eżistenza ta' korp ta' lmenti** mingħajr preġudizzju għad-dritt li jittieħdu proċeduri legali”<sup>7</sup>.

2. Biex tiġi żgurata protezzjoni adegwata tad-detentur ta' polza, l-arranġamenti tal-impriżi tal-assigurazzjoni għall-ġestjoni tal-ilmenti kollha li jirċievu għandhom ikunu soġġetti għal livell minimu ta' konverġenza superviżorja.
3. Dawn il-Linji gwida għandhom japplikaw mid-data finali tal-pubblikazzjoni tagħhom.
4. Dawn il-Linji gwida huma maħruġa mill-EIOPA taht is-setgħat stabbiliti fl-Artikolu 16 tar-Regolament dwar l-EIOPA.
5. Dawn il-Linji gwida japplikaw għall-awtoritajiet kompetenti għas-sorveljanza tal-ġestjoni tal-ilmenti mill-impriżi tal-assigurazzjoni fil-ġurisdizzjoni tagħhom. Dan jinkludi ċirkostanzi fejn l-awtorità kompetenti tissorvelja l-ġestjoni tal-ilmenti taht il-liġi tal-UE u dik nazzjonali, minn impriżi tal-assigurazzjoni li jinnegozjaw fil-ġurisdizzjoni tagħhom taht il-libertà li jiġu pprovduti servizzi jew il-libertà ta' stabbiliment.
6. L-awtoritajiet kompetenti għandhom jagħmlu kull sforz sabiex jikkonformaw ma' dawn il-Linji gwida skont l-Artikolu 16(3) b'rabta mal-arranġamenti tal-impriżi tal-assigurazzjoni għall-immaniġġjar tal-ilmenti kollha li jirċievu.
7. Għall-fini tal-Linji gwida hawn taht, ġew żviluppati d-definizzjonijiet indikattivi li ġejjin, li ma jegħlbux definizzjonijiet ekwivalenti fil-liġi nazzjonali:
  - *Ilment* tfisser:

Dikjarazzjoni ta' nuqqas ta' sodisfazzjon indirizzata lil impriża tal-assigurazzjoni minn persuna li tirrigwarda l-kuntratt ta' assigurazzjoni jew servizz li ġie pprovdut lilha. Għandu jkun hemm distinzjoni bejn il-ġestjoni tal-ilmenti u l-ġestjoni tal-pretensjonijiet kif ukoll it-talbiet sempliċi għat-twettiq tal-kuntratt, informazzjoni jew kjarifiki.
  - *Kwerelant* tfisser:

Persuna preżunta eliġibbli li jkollha ilment ikkunsidrat minn impriża tal-assigurazzjoni u li diġà tkun ressqet ilment eż. titular ta' polza,

---

<sup>7</sup> Artikolu 185(3)(l)

persuna assicurata, beneficijarju u f'ċerti ġurisdizzjonijiet, parti terza mwegġa'.

8. Barra minn hekk, meta impriża tal-assigurazzjoni tircievi lment dwar:
- (i) attivitajiet oħrajn minbarra dawk irregolati mill-“awtoritajiet kompetenti” skont l-Artikolu 4(2), ir-Regolament dwar l-EIOPA; jew
  - (ii) l-attivitajiet ta' istituzzjoni finanzjarja oħra li għalihom dik l-impriża tal-assigurazzjoni ma jkollha l-ebda responsabbiltà legali jew regolatorja (u meta dawk l-attivitajiet jiffurmaw is-sustanza tal-ilment),
- dawn il-Linji gwida ma japplikawx. Madankollu, dik l-impriża tal-assigurazzjoni għandha twieġeb, fejn ikun possibbli, u tispjega l-pożizzjoni tal-impriża tal-assigurazzjoni fil-konfront tal-ilment u/jew, fejn xieraq, tagħti dettalji dwar l-impriża tal-assigurazzjoni jew istituzzjoni finanzjarja oħra responsabbli għall-immaniġġjar tal-ilment.
9. Jekk jogħġbok innota li aktar dispożizzjonijiet dettaljati dwar il-kontrolli interni tal-impriži tal-assigurazzjoni meta jġestixxu l-ilmenti jinsabu fir-“Rapport dwar l-Aħjar Prattiki ta' Ġestjoni tal-Ilmenti mill-Impriži tal-Assigurazzjoni” (EIOPA-BoS-12/070).

### **Linja Gwida 1 - Politika ta' ġestjoni tal-ilmenti**

10. L-awtoritajiet kompetenti għandhom jiżguraw li:

- a) L-impriża tal-assigurazzjoni jstabbilixxu "politika ta' ġestjoni tal-ilmenti. Din il-politika għandha tkun definita u approvata mill-manigment superjuri tal-impriża tal-assigurazzjoni, li għandu jkun responsabbli ukoll għall-implimentazzjoni tagħha u għall-monitoraġġ tal-konformità magħha.
- b) Din il-"politika ta' ġestjoni tal-ilmenti" għandha tkun stabbilita f'dokument (bil-miktub) eż. bħala parti minn "politika ġenerali ta' trattament (ġust)" (applikabbli għal detenturi ta' polzoz attwali jew potenzjali, persuni assicurati, partijiet terzi mwegġa' u benefiċjarji eċċ.).
- c) Il-"politika ta' ġestjoni tal-ilmenti" għandha tkun magħmula disponibbli għall-persunal rilevanti kollu tal-impriża tal-assigurazzjoni permezz ta' mezz intern adegwat.

### **Linja Gwida 2 - Il-funzjoni tal-ġestjoni tal-ilmenti**

11. L-awtoritajiet kompetenti għandhom jiżguraw li l-impriża tal-assigurazzjoni jkollhom funzjoni ta' ġestjoni tal-ilmenti li tippermetti li l-ilmenti jiġu investigati b'mod ġust u li jiġu identifikati u mnaqqsa l-kunflitti ta' interess possibbli.

### **Linja Gwida 4 - Rappurtar**

12. L-awtoritajiet kompetenti għandhom jiżguraw li l-impriża tal-assigurazzjoni 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' ilmenti riċevuti, iddifferenzjati skont il-kriterji nazzjonali tagħhom jew il-kriterji proprji, fejn ikun rilevanti.

### **Linja Gwida 5 - Segwitu intern tal-ġestjoni tal-ilmenti**

13. L-awtoritajiet kompetenti għandhom jiżguraw li l-impriża tal-assigurazzjoni janalizzaw, fuq bażi kontinwa, id-dejta dwar il-ġestjoni tal-ilmenti, sabiex jiżguraw li jidentifikaw u jindirizzaw kull problema rikorrenti jew sistemika, u riskji legali u operattivi potenzjali, pereżempju, billi:

- (i) Janalizzaw il-kawżi ta' ilmenti individwali sabiex jidentifikaw il-kawżi ewlenin komuni għat-tipi ta' ilmenti;
- (ii) Jikkunsidraw jekk dawn il-kawżi ewlenin jistgħux jaffettwaw ukoll proċessi jew prodotti oħrajn, inklużi dawk li ma jsirux ilmenti diretti

dwarhom; u  
(iii) Jirranġaw, fejn ikun raġonevoli li dan isir, dawn il-kawzi ewlenin.

### **Linja Gwida 6 – Għoti ta' informazzjoni**

14. L-awtoritajiet kompetenti għandhom jiżguraw li l-imprizi tal-assigurazzjoni:

a) Fuq talba jew meta jikkonfermaw l-irċevuta ta' ilment, jipprovdu informazzjoni bil-miktub rigward il-proċess tal-immaniġġjar tal-ilmenti tagħhom.

b) Jippublikaw id-dettalji tal-proċess tal-immaniġġjar tal-ilmenti tagħhom b'mod aċċessibbli faċilment, pereżempju, f'opuskoli, fuljetti, dokumenti kuntrattwali jew permezz tas-sit elettroniku tal-impriża tal-assigurazzjoni.

c) Jipprovdu informazzjoni ċara, eżatta u aġġornata dwar il-proċess tal-ġestjoni tal-ilmenti, li tinkludi:

(i) dettalji dwar kif persuna tippreżenta ilment (eż. it-tip ta' informazzjoni li għandha tkun ipprovduta 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 ikun segwit fl-immaniġġjar ta' ilment (eż. meta ser ikun rikonoxxut l-ilment, skadenzi indikattivi tal-immaniġġjar, id-disponibbiltà ta' awtorità kompetenti, ombudsman jew mekkaniżmu ta' soluzzjoni alternattiva ta' tilwim (ADR), eċċ.).

d) Iżommu lill-kwerelant informat dwar immaniġġjar ulterjuri tal-ilment.

### **Linja Gwida 7 - Proċeduri għat-tweġib tal-ilmenti**

15. L-awtoritajiet kompetenti għandhom jiżguraw li l-imprizi tal-assigurazzjoni:

a) Ifittxu li jiġbru u jinvestigaw l-evidenza u l-informazzjoni rilevanti kollha rigward l-ilment.

b) Jikkomunikaw f'lingwaġġ sempliċi, li jinftiehem faċilment.

c) Jipprovdu tweġiba mingħajr dewmien bla bżonn jew għallinqas fiż-żmien stipulat stabbilit fil-livell nazzjonali. Meta ma tkunx tista' tingħata tweġiba fiż-żmien stipulat, l-impriża tal-assigurazzjoni għandha tinforma lill-kwerelant dwar il-kawża tad-dewmien u tagħti indikazzjoni dwar meta aktarx li tkun lesta l-investigazzjoni tal-impriża tal-assigurazzjoni.

## **2. Konformità u Regoli ta' Rappurtar**

16. Dan id-dokument fih Linji gwida mahruġa 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 r-rakkomandazzjonijiet.
17. L-awtoritajiet kompetenti li jikkonformaw jew li għandhom il-ħsieb li jikkonformaw ma' dawn il-Linji gwida għandhom jintegrawhom fil-qafas regolatorju jew supervizorju tagħhom b'mod xieraq.
18. L-awtoritajiet kompetenti għandhom jinformaw lill-EIOPA jekk jikkonformawx jew għandhomx il-ħsieb li jikkonformaw ma' dawn il-Linji gwida, bir-raġunijiet għan-nuqqas ta' konformità, permezz 15.01.2013.
19. Fin-nuqqas ta' tweġiba sa din l-iskadenza, l-awtoritajiet kompetenti jitqiesu li ma jikkonformawx mar-rappurtar u jiġu rrapportati bħala tali.

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

20. Dawn il-Linji gwida għandhom ikunu soġġetti għal revizjoni mill-EIOPA.