



eiopa
EUROPEAN INSURANCE
AND OCCUPATIONAL PENSIONS AUTHORITY

EIOPA-BoS-12/069 SV

Riktlinjer för försäkringsföretags hantering av klagomål

1. Riktlinjer

Inledning

1. Dessa riktlinjer utfärdas i enlighet med artikel 16 i förordningen om Eiopa¹ (Europeiska försäkrings- och tjänstepensionsmyndigheten) och med hänsyn till skäl 16 och artiklarna 41, 46, 183 och 185 i Europaparlamentets och rådets direktiv 2009/138/EG av den 25 november 2009 om upptagande och utövande av försäkrings- och återförsäkringsverksamhet (Solvens II)², där det fastställs följande:
 - "Det centrala syftet med regleringen av och tillsynen över försäkring och återförsäkring är att ge **försäkringstagare och förmånstagare tillräckligt skydd ...**"³
 - "Medlemsstaterna ska kräva att alla försäkrings- och återförsäkringsföretag har upprättat **ett effektivt företagsstyrningssystem** som garanterar en **sund och ansvarsfull företagsledning.**"⁴
 - "Försäkrings- och återförsäkringsföretag ska ha upprättat **ett effektivt system för internkontroll.** Det systemet ska **minst** omfatta förvaltnings- och redovisningsmetoder, ramar för internkontrollen, lämpliga rapporteringsrutiner på alla nivåer av företaget och en funktion för regelefterlevnad."⁵
 - När det gäller *skadeförsäkring* har försäkringsföretaget en skyldighet att **"informera varje försäkringstagare om på vilket sätt försäkringstagarnas klagomål beträffande avtalen handläggs och även, i förekommande fall, vilket särskilt organ som handhar sådana klagomål,** utan att detta inskränker försäkringstagarens rätt att vidta rättsliga åtgärder."⁶
 - När det gäller *livförsäkring* har försäkringsföretaget en skyldighet att informera varje försäkringstagare om **"[s]ättet för handläggning av klagomål på försäkringsavtal från försäkringstagare, försäkrade eller förmånstagare och, i förekommande fall,**

¹ Europaparlamentets och rådets förordning (EU) nr 1094/2010 av den 24 november 2010 om inrättande av en europeisk tillsynsmyndighet (Europeiska försäkrings- och tjänstepensionsmyndigheten), om ändring av beslut nr 716/2009/EG och om upphävande av kommissionens beslut 2009/79/EG, EUT L 331, 15.12.2010, s. 48–83.

² Europaparlamentets och rådets direktiv 2009/138/EG av den 25 november 2009 om upptagande och utövande av försäkrings- och återförsäkringsverksamhet (Solvens II), EUT L 335, 17.12.2009, s. 1.

³ Skäl 16.

⁴ Artikel 41.1 första stycket.

⁵ Artikel 46.1.

⁶ Artikel 183.1 andra stycket.

förekomsten av ett särskilt organ som handlägger sådana klagomål, utan inskränkning av rätten att vidta rättsliga åtgärder.”⁷

2. För att se till att försäkringstagare får ett tillräckligt skydd bör försäkringsföretagens metoder för att handlägga alla inkommande klagomål omfattas av en lägsta konvergensnivå för tillsyn.
3. Dessa riktlinjer ska gälla från och med den dag då de slutligt offentliggörs.
4. Dessa riktlinjer utfärdas av Eiopa enligt de befogenheter som fastställs i artikel 16 i förordningen om Eiopa.
5. Dessa riktlinjer ska tillämpas av de myndigheter som är behöriga att utöva tillsyn över handläggningen av klagomål hos försäkringsföretag inom deras jurisdiktion. Detta omfattar situationer där den behöriga myndigheten utövar tillsyn över handläggning av klagomål enligt EU-lagstiftning och nationell lagstiftning av försäkringsföretag som bedriver verksamhet inom deras jurisdiktion i enlighet med friheten att tillhandahålla tjänster eller etableringsfriheten.
6. Enligt artikel 16.3 ska de behöriga myndigheterna med alla tillgängliga medel söka följa dessa riktlinjer för försäkringsföretagens sätt att handlägga alla inkommande klagomål.
7. Vid tillämpningen av dessa riktlinjer ska följande vägledande definitioner användas. Dessa definitioner har inte företräde framför motsvarande definitioner i nationell lagstiftning:
 - *Klagomål*

ett påstående som en person framställer till ett försäkringsföretag, om missnöje med försäkringsavtalet eller med tillhandahållandet av en tjänst. Åtskillnad bör göras mellan handläggning av klagomål och handläggning av ersättningsanspråk och enkla förfrågningar om tillämpning av avtalet, information eller förtydliganden.
 - *Klagande*

en person, t.ex. en försäkringstagare, försäkrad person, förmånstagare och i vissa jurisdiktioner skadelidande tredje man, som antas ha rätt att få ett klagomål behandlat av ett försäkringsföretag och som redan har lämnat in ett klagomål.
8. Dessa riktlinjer ska inte tillämpas om ett försäkringsföretag tar emot ett klagomål om

⁷ Artikel 185.3 l.

- i) andra verksamheter än sådana som regleras av "behöriga myndigheter" i enlighet med artikel 4.2 i förordningen om Eiopa, eller
- ii) ett annat finansinstituts verksamheter, som det berörda försäkringsföretaget inte har något juridiskt eller regleringsbaserat ansvar för (och dessa verksamheter utgör kärnan i klagomålet).

Försäkringsföretaget bör emellertid svara den klagande om så är möjligt och förklara sin ståndpunkt i fråga om klagomålet och/eller lämna uppgifter om det försäkringsföretag eller finansinstitut som har ansvar för att handlägga klagomålet.

9. Närmare föreskrifter om försäkringsföretagens internkontroller för handläggning av klagomål finns i *Best Practices Report on Complaints-Handling by Insurance Undertakings* (Utkast till rapport om bästa metoder för försäkringsföretags hantering av klagomål) (EIOPA-BoS-12/070).

Riktlinje 1 – Policy för handläggning av klagomål

10. De behöriga myndigheterna bör se till följande:

- a) Att försäkringsföretagen har infört en policy för handläggning av klagomål. Denna policy ska vara utformad och godkänd av försäkringsföretagets högre ledning som också bör vara ansvarig för att policyn tillämpas och för övervakningen av att den följs.
- b) Att denna policy för handläggning av klagomål ingår i ett (skriftligt) dokument, t.ex. som en del av en generell policy för (rättsvis) behandling (av befintliga eller potentiella försäkringstagare, försäkrade, skadelidande tredje man och förmånstagare osv.).
- c) Att policyn för handläggning av klagomål finns tillgänglig för all berörd personal hos försäkringsföretaget genom en lämplig intern kanal.

Riktlinje 2 – Funktion för handläggning av klagomål

11. De behöriga myndigheterna bör se till att försäkringsföretagen har en funktion för handläggning av klagomål som innebär att klagomål kan utredas på ett rättvist sätt och att eventuella intressekonflikter kan identifieras och hanteras.

Riktlinje 3 – Registrering

12. De behöriga myndigheterna bör se till att försäkringsföretagen registrerar klagomål internt på ett lämpligt sätt i enlighet med nationella krav på tidsfrister (t.ex. genom ett säkert elektroniskt register).

Riktlinje 4 – Rapportering

13. De behöriga myndigheterna bör se till att försäkringsföretagen lämnar information om klagomål och handläggning av klagomål till de behöriga myndigheterna eller ombudsmannen. Dessa uppgifter bör omfatta antalet mottagna klagomål, i förekommande fall uppdelade enligt nationella kriterier eller egna kriterier.

Riktlinje 5 – Intern uppföljning av handläggning av klagomål

14. De behöriga myndigheterna bör se till att försäkringsföretagen kontinuerligt analyserar data om handläggningen av klagomål för att se till att de identifierar och avhjälper eventuella återkommande eller systematiska problem och potentiella juridiska och operativa risker, t.ex. genom att

- i) analysera orsakerna till enskilda klagomål för att identifiera de underliggande orsaker som ofta ger upphov till den typen av klagomål,
- ii) överväga om sådana underliggande orsaker också kan påverka andra processer och produkter, även om de inte direkt har blivit föremål för klagomål,
- iii) åtgärda de underliggande orsakerna om det är rimligt att göra detta.

Riktlinje 6 – Tillhandahållande av information

15. De behöriga myndigheterna bör se till att försäkringsföretagen gör följande:
- a) Lämnar skriftlig information om sin handlägningsprocess för klagomål på begäran eller när de bekräftar mottagandet av ett klagomål.
 - b) Offentliggör uppgifter om sin handlägningsprocess för klagomål på ett lättillgängligt sätt, t.ex. i broschyrer, avtalshandlingar eller på sin webbplats.
 - c) Lämnar tydlig, korrekt och aktuell information om handlägningsprocessen för klagomål som omfattar
 - i) uppgifter om hur man lämnar in ett klagomål (t.ex. vilken information som den klagande ska lämna, namn på och kontaktuppgifter för den person eller avdelning som klagomålet ska skickas till),
 - ii) den process som ska följas vid handläggningen av ett klagomål (t.ex. när mottagandet av ett klagomål ska bekräftas, preliminär tidplan för handläggningen, möjlighet att vända sig till en behörig myndighet, ombudsman eller en alternativ tvistlösningsmekanism).
 - d) Informerar den klagande om den fortsatta handläggningen av klagomålet.

Riktlinje 7 – Förfaranden för att besvara klagomål

16. De behöriga myndigheterna bör se till att försäkringsföretagen gör följande:
- a) Försöker samla in och utreda all relevant bevisning och information om klagomålet.
 - b) Kommunikerar i klartext som är lätt att förstå.
 - c) Svarar utan onödiga dröjsmål eller åtminstone inom de tidsfrister som fastställts på nationell nivå. Om det inte går att lämna ett svar inom tidsfristerna bör försäkringsföretaget informera den klagande om varför svaret är försenat och ange när försäkringsföretagets utredning förväntas vara klar.
 - d) Om ett slutligt beslut fattas som inte helt och hållet uppfyller den klagandes önskemål (eller vilket slutligt beslut som helst, om detta krävs enligt de nationella bestämmelserna) ska detta beslut innehålla en grundlig förklaring av försäkringsföretagets ståndpunkt och ge den klagande information om möjligheten att gå vidare med klagomålet,

t.ex. genom att vända sig till en ombudsman, en alternativ tvistlösningsmekanism eller nationella behöriga myndigheter. Beslutet bör lämnas skriftligen om detta krävs enligt de nationella bestämmelserna.

2. Bestämmelser om efterlevnad och rapportering

17. Detta dokument innehåller riktlinjer som har utfärdats enligt artikel 16 i förordningen om Eiopa. I enlighet med artikel 16.3 i förordningen om Eiopa ska behöriga myndigheter och finansinstitut med alla tillgängliga medel söka följa dessa riktlinjer och rekommendationer.
18. De behöriga myndigheter som följer eller har för avsikt att följa dessa riktlinjer bör införliva dem i sina ramar för regler och tillsyn på ett lämpligt sätt.
19. De behöriga myndigheterna ska meddela Eiopa om huruvida de följer eller har för avsikt att följa dessa riktlinjer och, om så inte är fallet, motivera varför, senast den 15.01.2013.
20. Om Eiopa inte har fått något svar från en behörig myndighet inom denna tidsfrist kommer denna myndighet att anses inte följa riktlinjerna och rapporteras i enlighet med det.

3. Slutbestämmelse om granskning

21. Eiopa ska göra en granskning av dessa riktlinjer.