



**eiopa**  
EUROPEAN INSURANCE  
AND OCCUPATIONAL PENSIONS AUTHORITY

EIOPA-BoS-12/069 FI

# **Ohjeet valitusten käsittelemisestä vakuutusyhtiöissä**

# 1. Ohjeet

## Johdanto

1. EIOPA-asetuksen<sup>1</sup> (Euroopan vakuutus- ja lisäeläkeviranomainen - EVLEV) 16 artiklan perusteella ja ottaen huomioon vakuutus- ja jälleenvakuutustoiminnan aloittamisesta ja harjoittamisesta 25 päivänä marraskuuta 2009 annetun Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivin 2009/138/EY (Solvenssi II)<sup>2</sup> johdanto-osan 16 kappale ja 41, 46, 183 ja 185 artikla, joissa säädetään seuraavaa:
  - "Vakuutus- ja jälleenvakuutustoiminnan sääntelyn ja valvonnan päätavoite on **riittävän suojan antaminen vakuutuksenottajille ja edunsaajille**"<sup>3</sup>.
  - "Jäsenvaltioiden on vaadittava, että kaikilla vakuutus- ja jälleenvakuutusyrityksillä on **tehokas hallintojärjestelmä**, joka mahdollistaa **liiketoiminnan vakaan ja järkevän johtamisen**."<sup>4</sup>.
  - "Vakuutus- ja jälleenvakuutusyrityksillä on oltava **tehokas sisäisen valvonnan järjestelmä**. Järjestelmään on kuuluttava ainakin hallinto- ja kirjanpitomenettelyt, sisäisen valvonnan rakenne, asianmukaiset ilmoitusjärjestelmät yrityksen kaikilla tasoilla ja säännösten noudattamista valvova toiminto."<sup>5</sup>.
  - Vahinkovakuutuksen osalta vakuutusyrityksen on "**ilmoitettava vakuutuksenottajalle sopimuksia koskevien vakuutuksenottajan valitusten käsittelemisestä annetuista määräyksistä; tähän ilmoitukseen on sisällyttävä tarvittaessa myös tieto valituselimestä**, sanotun kuitenkaan rajoittamatta vakuutuksenottajan oikeutta saattaa asia tuomioistuimen käsiteltäväksi"<sup>6</sup>.
  - Henkivakuutuksen osalta vakuutusyrityksen on ilmoitettava sopimuksen osalta vakuutuksenottajalle "**määräykset, jotka koskevat vakuutuksenottajien, vakuutettujen tai edunsaajien esittämien sopimusta koskevien valitusten käsittelemistä, mukaan lukien tarvittaessa ilmoitus valituslautakunnasta**,

---

<sup>1</sup> Euroopan parlamentin ja neuvoston asetus (EU) N:o 1094/2010, annettu 24 päivänä marraskuuta 2010, Euroopan valvontaviranomaisen (Euroopan vakuutus- ja lisäeläkeviranomainen) perustamisesta sekä päätöksen N:o 716/2009/EY muuttamisesta ja komission päätöksen 2009/79/EY kumoamisesta, *EUVL L 331, 15.12.2010, s. 48–83*.

<sup>2</sup> Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi 2009/138/EY, annettu 25 päivänä marraskuuta 2009, vakuutus- ja jälleenvakuutustoiminnan aloittamisesta ja harjoittamisesta (Solvenssi II), *EUVL L 335, 17.12.2009, s. 1*.

<sup>3</sup> Johdanto-osan 16 kappale.

<sup>4</sup> 41 artiklan 1 kohdan ensimmäinen alakohta.

<sup>5</sup> 46 artiklan 1 kohta

<sup>6</sup> 183 artiklan 1 kohdan toinen alakohta.

**jonka tehtävänä on tutkia valitukset**, edellä sanotun kuitenkin rajoittamatta oikeutta saattaa asia tuomioistuimen käsiteltäväksi”<sup>7</sup>.

2. Vakuutuksenottajien riittävän suojan varmistamiseksi niiden menettelyiden, joita vakuutusyritykset käyttävät kaikkien vastaanottamiensa valitusten käsittelemiseen, valvontaa olisi yhtenäistettävä vähimmäistasolla.
3. Näitä ohjeita sovelletaan niiden lopullisesta julkaisupäivästä alkaen.
4. EIOPA on antanut nämä ohjeet EIOPA-asetuksen 16 artiklassa säädettyjen valtuuksien nojalla.
5. Ohjeita sovelletaan viranomaisiin, joilla on toimivalta valvoa valitusten käsittelemistä vakuutusyrityksissä omalla oikeudenkäyttöalueellaan. Se kattaa olosuhteet, joissa toimivaltainen viranomainen valvoo EU:n ja kansallisen lainsäädännön nojalla valitusten käsittelyä vakuutusyrityksissä, jotka toimivat niiden oikeudenkäyttöalueella palvelujen tarjoamisen vapauden tai sijoittautumisvapauden nojalla.
6. Toimivaltaisten viranomaisten on kaikin tavoin pyrittävä noudattamaan näitä ohjeita 16 artiklan 3 kohdan mukaisesti vakuutusyritysten niiden järjestelyjen osalta, jotka koskevat kaikkien niiden vastaanottamien valitusten käsittelemistä.
7. Jäljempänä esitettäviä ohjeita varten on laadittu seuraavat ohjeelliset määritelmät, jotka eivät kumoja kansallisen lainsäädännön vastaavia määritelmiä:
  - *Valitus:*

Henkilön vakuutusyritykselle osoittama tyytymättömyyden ilmaisu, joka liittyy kyseisen henkilön vakuutussopimukseen tai hänen saamaansa palveluun. Valitusten käsittelyllä ei tarkoiteta korvausten käsittelyä eikä yksinkertaisia pyyntöjä, joka koskevat sopimusten täytäntöönpanoa, tietoja tai selvennyksiä.
  - *Valituksen esittäjä:*

Henkilö, jonka valitus voidaan ottaa käsiteltäväksi vakuutusyrityksessä ja joka on jo esittänyt valituksen, esimerkiksi vakuutuksenottaja, vakuutettu henkilö, edunsaaja ja joillakin oikeudenkäyttöalueilla vahinkoa kärsinyt kolmas osapuoli.
8. Lisäksi, jos vakuutusyritys vastaanottaa valituksen, joka koskee

---

<sup>7</sup> 185 artiklan 3 kohdan I alakohta

- (i) muita kuin EIOPA-asetuksen 4 artiklan 2 kohdassa tarkoitettujen "toimivaltaisten viranomaisten" sääntelemiä toimia tai
- (ii) sellaisen toisen finanssilaitoksen toimia, josta vakuutusyrityksellä ei ole oikeudellista tai sääntelyyn perustuvaa vastuuta (ja jos kyseiset toimet muodostavat valituksen asiasisällön),

näitä ohjeita ei sovelleta. Kyseisen vakuutusyrityksen olisi kuitenkin mahdollisuuksien mukaan vastattava ja selitettävä vakuutusyrityksen valitusta koskeva kanta ja/tai tarvittaessa annettava sen vakuutusyrityksen tai muun finanssilaitoksen tiedot, joka vastaa valituksen käsittelystä.

9. Vakuutusyritysten sisäisestä valvonnasta valitusten käsittelyssä on yksityiskohtaisempia säännöksiä vakuutusyritysten valitusten käsittelyn parhaista käytännöistä laaditussa raportissa " Best Practices Report on Complaints-Handling by Insurance Undertakings" (EIOPA-BoS-12/070).

### **Ohje 1 – Valitusten käsittelyä koskevat periaatteet**

10. Toimivaltaisten viranomaisten olisi varmistettava, että
- a) vakuutusyhtiössä on valitusten käsittelyä koskevat periaatteet; vakuutusyhtiön ylimmän johdon on määritettävä ja hyväksyttävä nämä periaatteet, ja se vastaa niiden täytäntöönpanosta ja niiden noudattamisen valvonnasta;
  - b) nämä valitusten käsittelyä koskevat periaatteet esitetään (kirjallisessa) asiakirjassa, esimerkiksi osana yleisiä (oikeudenmukaista) kohtelua koskevia periaatteita (joita sovelletaan olemassa oleviin tai mahdollisiin vakuutuksenottajiin, vahinkoa kärsineisiin henkilöihin, vahinkoa kärsineisiin kolmansiin osapuoliin, edunsaajiin jne.);
  - c) valitusten käsittelyä koskevat periaatteet annetaan vakuutusyrityksen koko asiaankuuluvan henkilökunnan saataville asianmukaisen sisäisen kanavan kautta.

### **Ohje 2 – Valitusten käsittely -toiminto**

11. Toimivaltaisten viranomaisten olisi varmistettava, että vakuutusyrityksillä on valitusten käsittelyyn toiminto, jonka avulla valitukset voidaan tutkia oikeudenmukaisesti ja mahdolliset eturistiriidat voidaan havaita ja niitä voidaan lieventää.

### **Ohje 3 – Rekisteröinti**

12. Toimivaltaisten viranomaisten olisi varmistettava, että vakuutusyritykset rekisteröivät valitukset sisäisesti määräaikoja koskevien kansallisten vaatimusten mukaisesti asianmukaisella tavalla (esimerkiksi suojattuun sähköiseen rekisteriin).

### **Ohje 4 – Raportointi**

13. Toimivaltaisten viranomaisten olisi varmistettava, että vakuutusyritykset antavat valituksista ja valitusten käsittelystä tietoa toimivaltaisille kansallisille viranomaisille tai vakuutusriitoja käsittelevälle elimelle. Näihin tietoihin olisi sisällyttävä vastaanotettujen valitusten määrä mahdollisten kansallisten kriteerien tai yrityksen omien kriteerien mukaan jaoteltuna.

### **Ohje 5 – Valitusten käsittelyn sisäinen seuranta**

14. Toimivaltaisten viranomaisten olisi varmistettava, että vakuutusyritykset analysoivat jatkuvasti valitusten käsittelyssä saamiaan tietoja sen varmistamiseksi, että ne havaitsevat toistuvat tai systemaattiset virheet ja , mahdolliset oikeudelliset ja toiminnalliset riskit sekä puuttuvat niihin, esimerkiksi
- (i) analysoimalla yksittäisten valitusten syitä valitustyyppien yhteisten perussyiden havaitsemiseksi;
  - (ii) arvioimalla, voisivatko kyseiset perussyt vaikuttaa myös muihin prosesseihin tai tuotteisiin, myös niihin, joista ei suoranaisesti valiteta,

ja  
(iii) korjaamalla mahdollisuuksien mukaan kyseiset perussyyt.

### **Ohje 6 – Tiedottaminen**

15. Toimivaltaisten viranomaisten olisi varmistettava, että vakuutusyritykset
- a) antavat pyynnöstä tai ilmoittaessaan valituksen vastaanottamisesta kirjallista tietoa valitusten käsittelyprosessistaan;
  - b) julkaisevat tietoja valitusten käsittelyprosessistaan helposti saatavilla olevalla tavalla, esimerkiksi esitteissä, tiedotteissa, sopimusasiakirjoissa tai vakuutusyrityksen verkkosivustolla;
  - c) antavat valitusten käsittelyprosessistaan selkeää, täsmällistä ja ajanmukaista tietoa, johon sisältyy
    - (i) tiedot valituksen esittämistavasta (esimerkiksi mitä tietoa valituksen esittäjän on annettava, sen henkilön tai osaston nimi ja yhteystiedot, jolle valitus on osoitettava);
    - (ii) tiedot prosessista, joka seuraa valituksen vastaanottamista (esimerkiksi milloin valitus otetaan käsiteltäväksi, käsittelyn ohjeelliset määräajat, mahdollisuudesta saattaa asia toimivaltaisen viranomaisen, vakuutusriitoja käsittelevän elimen, vaihtoehdoisen riidanratkaisumenetelmän (ADR) tai muun vastaavan käsiteltäväksi);
  - d) tiedottavat valituksen esittäjälle valituksen käsittelyn etenemisestä.

### **Ohje 7 – Valitukseen vastaamista koskevat menettelyt**

16. Toimivaltaisten viranomaisten olisi varmistettava, että vakuutusyritykset
- a) pyrkivät keräämään ja tutkimaan kaikki valitusta koskevat asiaankuuluvat todisteet ja tiedot;
  - b) käyttävät selkeää ja ymmärrettävää kieltä;
  - c) antavat vastauksen ilman tarpeettomia viivästyksiä tai vähintään kansallisella tasolla asetettujen aikarajojen puitteissa; jos vastausta ei voida antaa odotetun aikarajan puitteissa, vakuutusyrityksen olisi ilmoitettava valituksen esittäjälle viivästyksen syistä ja kerrottava, milloin vakuutusyrityksen käsittely todennäköisesti saadaan päätökseen;
  - d) antaessaan lopullisen ratkaisunsa, joka ei täysin vastaa valituksen esittäjän vaatimusta (tai minkä tahansa lopullisen päätöksen, jos kansallisissa säännöissä niin edellytetään), liittävätkin siihen perusteellisen selvityksen vakuutusyrityksen valitusta koskevasta kannasta ja kertovat valituksen esittäjälle mahdollisuudesta jatkaa valitusmenettelyä vakuutusriitoja käsittelevän elimen, vaihtoehdoisen riidanratkaisumenetelmän, kansallisten toimivaltaisten viranomaisten tai

muiden vastaavien avulla; kyseinen ratkaisu olisi annettava kirjallisena, jos kansallisessa sääntelyssä niin edellytetään.

## **2. Vaatimustenmukaisuutta ja raportointia koskevat säännöt**

17. Tässä asiakirjassa on EIOPA-asetuksen 16 artiklan nojalla annettuja ohjeita. EIOPA-asetuksen 16 artiklan 3 kohdan mukaisesti toimivaltaisten viranomaisten ja finanssilaitosten on kaikin tavoin pyrittävä noudattamaan ohjeita ja suosituksia.
18. Toimivaltaisten viranomaisten, jotka noudattavat tai aikovat noudattaa näitä ohjeita, olisi sisällytettävä ne sääntely- tai valvontakehykseensä asianmukaisella tavalla.
19. Toimivaltaisten viranomaisten on vahvistettava EIOPA lle, noudattavatko tai aikovatko ne noudattaa näitä ohjeita ja kerrottava perustelut, mikäli ne eivät noudata tai aio noudattaa niitä 15.01.2013.
20. Mikäli vastausta ei saada määräaikaan mennessä, toimivaltaisten viranomaisten katsotaan jättäneen noudattamatta ilmoittamisvelvollisuuden, mikä raportoidaan.

## **3. Tarkistusta koskeva loppusäännös**

21. EIOPA tulee arvioimaan nämä ohjeet uudelleen.