

# **Ohjeet vakuutusedustajien valitusten käsittelemisestä**

# Ohjeet vakuutusedustajien valitusten käsitlemisestä

## Johdanto

1. Euroopan valvontaviranomaisen (Euroopan vakuutus- ja lisäeläkeviranomainen) perustamisesta sekä päätöksen N:o 716/2009/EY muuttamisesta ja komission päätöksen 2009/79/EY kumoamisesta 24 päivänä marraskuuta 2010 annetun Euroopan parlamentin ja neuvoston asetuksen (EU) N:o 1094/2010<sup>1</sup> 16 artiklan perusteella ja ottaen huomioon vakuutusedustuksesta 9 päivänä joulukuuta 2002 annetun Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivin 2002/92/EY ("vakuutusedustusedirektiivi")<sup>2</sup> johdanto-osan 22 kappale ja 10 artikla, joissa säädetään seuraavaa:
  - "Jäsenvaltioissa on oltava sopivat ja tehokkaat valitus- ja oikaisumenettelyt, jotta vakuutusedustajien ja asiakkaiden väliset riidat voidaan ratkaista, soveltaen mahdollisuuksien mukaan jo käytössä olevia menettelyjä."<sup>3</sup>
  - "Jäsenvaltioiden on huolehdittava, että otetaan käyttöön menettelyjä, joita hyödyntäen asiakkaat ja muut asianosaiset sekä erityisesti kuluttajajärjestöt voivat tehdä valituksia vakuutus- ja jälleenvakuutusedustajista. Kaikissa tapauksissa on varmistettava, että valitukseen vastataan."<sup>4</sup>
2. Vakuutuksenottajien riittävän suojan varmistamiseksi niiden menettelyiden, joita vakuutusedustajat käyttävät kaikkien vastaanottamiensa valitusten käsittelyyn, valvontaa olisi yhtenäistettävä vähimmäistasolla .
3. Näitä ohjeita sovelletaan niiden lopullisesta julkaisupäivästä alkaen.
4. Ohjeita sovelletaan viranomaisiin, joilla on toimivalta valvoa vakuutusedustajien valitusten käsittelyä omalla oikeudenkäyttöalueellaan. Se kattaa olosuhteet, joissa toimivaltainen viranomainen valvoo EU:n ja kansallisen lainsäädännön nojalla niiden vakuutusedustajien valitusten käsittelyä , jotka toimivat niiden oikeudenkäyttöalueella palvelujen tarjoamisen vapauden tai sijoittautumisvapauden nojalla.
5. Toimivaltaisten viranomaisten on varmistettava ohjeiden soveltamiseen oikeasuhteiset menettelytavat, joissa otetaan huomioon vakuutusedustajien luonne ja koko ja se, aloittaako vakuutusedustaja vakuutusedustustoiminnan tai jatkaako se sitä pääasiallisena ammattitoimintana vai sivutoimisesti. Oikeasuhteisuutta kuvataan myös vakuutusedustajien valitusten käsittelyn

<sup>1</sup> EUVL L 331 15.12.2010 s. 48

<sup>2</sup> EUVL L 009, 15.1.2003 s. 3–10

<sup>3</sup> Johdanto-osan 22 kappale.

<sup>4</sup> 10 artikla

parhaista käytännöistä laaditussa raportissa "Report on Best Practices by Insurance Intermediaries in handling complaints"<sup>5</sup> ("parhaita käytäntöjä koskeva raportti").

6. Jäljempänä esitettäviä ohjeita varten on laadittu seuraavat ohjeelliset määritelmät, jotka eivät kumoakaan kansallisen lainsäädännön vastaavia määritelmiä:

- *Valitus:*

Henkilön vakuutusedustajalle osoittama tyytymättömyyden ilmaisu, joka liittyy vakuutusedustajan vakuutusedustusedirektiivin 2 artiklan 3 kohdan "vakuutusedustusta" koskevan määritelmän mukaisiin edustustoimiin. Valitusten käsittelyllä ei tarkoiteta korvausten käsittelyä eikä yksinkertaisia pyyntöjä, jotka koskevat vakuutus sopimusten täytäntöönpanoa, tietoja tai selvennyksiä

- *Valituksen esittäjä:*

Henkilö, jonka valitus voidaan ottaa vakuutusedustajan käsiteltäväksi ja joka on jo esittänyt valituksen, esimerkiksi vakuutuksenottaja, vakuutettu henkilö, edunsaaja ja joillakin oikeudenkäyttöalueilla vahinkoa kärsinyt kolmas osapuoli.

7. Näitä ohjeita ei sovelleta, jos

- (i) vakuutusedustaja vastaanottaa valituksen, joka koskee muita kuin "toimivaltaisten viranomaisten" EIOPA-asetuksen 4 artiklan 2 kohdan nojalla sääntelemiä toimia, tai
- (ii) vakuutusedustaja käsittelee valitusta toisen finanssilaitoksen puolesta kyseiseen laitokseen sovellettavien säädösten nojalla.

8. Jos ohjeita ei sovelleta 7 kohdan i alakohdassa esitettyjen syiden vuoksi, vakuutusedustajan on mahdollisuuksien mukaan selitettävä, miksi valitusta ei pidä esittää sille.

9. Ohjeiden lukeminen yhdessä parhaita käytäntöjä koskevan raportin kanssa on tärkeää, koska raportissa kuvataan ohjeiden soveltamisala ja valituksia käsittelevien vakuutusedustajien prosessi. Parhaita käytäntöjä koskevassa raportissa käsitellään myös valitusten käsittelyä koskevia periaatteita ja sisäisen valitusten käsittely -toiminnon järjestämistä.

---

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

### **Ohje 1 – Sen varmistaminen, että oikea laitos käsittelee valituksen**

10. Toimivaltaisten viranomaisten olisi varmistettava, että
- a) jos vakuutusedustaja (esimerkiksi sidoksissa oleva vakuutusedustaja) vastaanottaa valituksen, josta toinen finanssilaitos vastaa, ja kyseinen vakuutusedustaja ei käsittele valitusta kyseisen finanssilaitoksen puolesta, vakuutusedustaja ilmoittaa siitä valituksen esittäjälle ja välittää valituksen asiaankuuluvalla finanssilaitokselle, jos laitos on yksilöitävissä;
  - b) jos vakuutusedustaja noudattaa ohjetta 1, sitä ei vaadita käsittelemään valitusta ohjeiden 2–8 mukaisesti.

### **Ohje 2 – Valitusten käsittelyä koskevat periaatteet**

11. Toimivaltaisten viranomaisten olisi varmistettava, että
- a) vakuutusedustajat ottavat käyttöön valitusten käsittelyä koskevat periaatteet. Vakuutusedustajan 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 yleistä (oikeudenmukaista) kohtelua koskevia periaatteita (joita sovelletaan olemassa oleviin tai mahdollisiin vakuutuksenottajiin, vakuutettuihin henkilöihin, vahinkoa kärsineisiin kolmansiin osapuoliin, edunsaajiin jne.);
  - c) valitusten käsittelyä koskevat periaatteet annetaan vakuutusedustajan koko asiaankuuluvan henkilökunnan saataville asianmukaisen sisäisen kanavan kautta.

### **Ohje 3 – Valitusten käsittely -toiminto**

12. Toimivaltaisten viranomaisten olisi varmistettava, että vakuutusedustajilla on valitusten käsittelyyn toiminto, jonka avulla valitukset voidaan tutkia oikeudenmukaisesti ja mahdolliset eturistiriidat voidaan havaita ja niitä voidaan lieventää, ei kuitenkaan yksityisinä elinkeinonharjoittajina toimivilla vakuutusedustajilla.

### **Ohje 4 – Rekisteröinti**

13. Toimivaltaisten viranomaisten olisi varmistettava, että vakuutusedustajat rekisteröivät valitukset sisäisesti määräaikoja koskevien kansallisten vaatimusten mukaisesti asianmukaisella tavalla (esimerkiksi suojattuun

sähköiseen rekisteriin).

### **Ohje 5 – Raportointi**

14. Toimivaltaisten viranomaisten olisi varmistettava, että vakuutusedustajat pystyvät antamaan valituksista ja valitusten käsittelystä tietoa toimivaltaisille kansallisille viranomaisille tai vakuutusriitoja käsittelevälle elimelle. Näihin tietoihin olisi sisällyttävä vastaanotettujen valitusten määrä mahdollisten kansallisten kriteerien tai vakuutusedustajan omien kriteerien mukaan jaoteltuna.

### **Ohje 6 – Valitusten käsittelyn sisäinen seuranta**

15. Toimivaltaisten viranomaisten olisi varmistettava, että vakuutusedustajat analysoivat jatkuvasti valitusten käsittelyssä saamiaan tietoja sen varmistamiseksi, että ne havaitsevat toistuvat virheet , sekä mahdolliset oikeudelliset ja toiminnalliset riskit, ja puuttuvat niihin, esimerkiksi
- a) analysoimalla yksittäisten valitusten syitä valitustyyppien yhteisten perussyiden havaitsemiseksi;
  - b) arvioimalla, voisivatko kyseiset perussyöt vaikuttaa myös muihin prosesseihin tai tuotteisiin, myös niihin, joista ei suoranaisesti valiteta, ja
  - c) korjaamalla mahdollisuuksien mukaan kyseiset perussyöt.

### **Ohje 7 – Tiedottaminen**

16. Toimivaltaisten viranomaisten olisi varmistettava, että vakuutusedustajat
- 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 vakuutusedustajan 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) prosessi, joka seuraa valituksen vastaanottamista (esimerkiksi milloin valitus otetaan käsiteltäväksi, käsittelyn ohjeelliset määräajat, mahdollisuudesta saattaa asia toimivaltaisen

viranomaisen, vakuutusriitoja käsittelevän elimen e, vaihtoehdoisen riidanratkaisumenetelmän (ADR) tai muun vastaavan käsiteltäväksi); ja

d) tiedottavat valituksen esittäjälle valituksen käsittelyn etenemisestä.

## **Ohje 8 – Valitukseen vastaamista koskevat menettelyt**

17. Toimivaltaisten viranomaisten olisi varmistettava, että vakuutusedustajat
- 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, vakuutusedustajan olisi ilmoitettava valituksen esittäjälle viivästyksen syistä ja kerrottava, milloin vakuutusedustajan käsittely todennäköisesti saadaan päätökseen; ja
  - 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 vakuutusedustajan valitusta koskevasta kannasta ja esittävät valituksen esittäjälle mahdollisuuden jatkaa valitusmenettelyä vakuutusriitoja käsittelevän elimen, vaihtoehdoisen riidanratkaisujärjestelmän, kansallisten toimivaltaisten viranomaisten tai muiden vastaavien avulla. Kyseinen päätös olisi annettava kirjallisena, jos kansallisissa sääntelyssä niin edellytetään.

## **Vaatimustenmukaisuutta ja raportointia koskevat säännöt**

18. 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.
19. Toimivaltaisten viranomaisten, jotka noudattavat tai aikovat noudattaa näitä ohjeita, olisi sisällytettävä ne sääntely- tai valvontakehykseensä asianmukaisella tavalla.
20. Toimivaltaisten viranomaisten on vahvistettava EIOPALLE, noudattavatko tai aikovatko ne noudattaa näitä ohjeita, ja kerrottava perustelut, mikäli ne eivät noudata tai aio noudattaa niitä, kahden kuukauden kuluessa julkaisupäivämäärästä.

21. Mikäli vastausta ei saada määräaikaan mennessä, toimivaltaisten viranomaisten katsotaan jättäneen noudattamatta ilmoittamisvelvollisuuden , mikä raportoidaan.

### **Tarkistusta koskeva loppusäännös**

22. EIOPA tulee arvioimaan nämä ohjeet uudelleen.