

EIOPA-BoS-13/164

27. nóvember 2013

**Viðmiðunarreglur
um
meðhöndlun kvartana af hálfu
vátryggingamiðlara**

Viðmiðunarreglur um meðhöndlun kvartana af hálfu váttryggingamiðlara

Inngangur

1. Samkvæmt 16. grein reglugerðar Evrópuþingsins og ráðsins (ESB) nr. 1094/2010 frá 24. nóvember 2010 um að koma á fót evrópskri eftirlitsstofnun (Evrópska váttrygginga- og lífeyrissjóðaeftirlitsstofnunin), um breytingu á ákvörðun nr. 716/2009/EB og um niðurfellingu á ákvörðun framkvæmdastjórnarinnar 2009/79/EB¹ og með hliðsjón af 22. forsendu og 10. grein tilskipunar Evrópuþingsins og ráðsins 2002/92/EB frá 9. desember 2002 um miðlun váttrygginga², þar sem kveðið er á um eftirfarandi:
 - „Þörf er á viðeigandi og skilvirkri málsmeðferð við að fjalla um kvartanir og leita lausna í deilumálum, sem upp koma milli váttryggingamiðlara og viðskiptavina þeirra í aðildarríkjunum, þar sem stuðst er við þau úrræði sem fyrir eru ef unnt er“³.
 - „Aðildarríkin skulu tryggja að komið sé á málsmeðferð sem gerir viðskiptavinum og öðrum hagsmunaaðilum, einkum neytendasamtökum, kleift að leggja fram kvartanir gegn váttrygginga- og endurtryggingamiðlurum. Öllum kvörtunum skal svarað“⁴.
2. Til að tryggja fullnægjandi vernd váttryggingartaka skal fyrirkomulag váttryggingamiðlara varðandi meðhöndlun allra kvartana sem þeim berast sæta samræmdu lágmarkseftirliti.
3. Þessar viðmiðunarreglur skulu gilda frá lokaútgáfudegi.
4. Þessar viðmiðunarreglur gilda um yfirvöld sem eru lögbær til að hafa eftirlit með meðhöndlun kvartana af hálfu váttryggingamiðlara innan sinnar lögsögu. Þar á meðal teljast aðstæður þar sem hið lögbæra yfirvald hefur eftirlit með meðhöndlun kvartana samkvæmt lögum Evrópusambandsins og innlendum lögum, af hálfu váttryggingamiðlara sem stunda viðskipti í lögsögu þeirra samkvæmt frjálsri þjónustustarfsemi eða staðfesturétti.
5. Lögbær yfirvöld skulu tryggja að meðalhófs sé gætt við beitingu þessara viðmiðunarreglna þar sem tekið er tillit til eðlis og stærðar váttryggingamiðlara og til þess hvort váttryggingamiðlarinn tekur upp eða ástundar váttryggingamiðlunarstarfsemi sem aðalatvinnustarfsemi eða sem viðbótarstarfsemi. Meðalhófi er einnig lýst í skýrslunni um bestu starfsvenjur váttryggingamiðlara við meðhöndlun kvartana⁵ („Skýrsla um bestu starfsvenjur“).
6. Í Viðmiðunarreglunum hér á eftir hafa verið mótaðar eftirfarandi leiðbeinandi skilgreiningar sem ógilda ekki jafngildar skilgreiningar í innlendum lögum:
 - *Kvörtun* þýðir:
Yfirlýsing um óánægju sem beint er til váttryggingamiðlara af aðila sem tengist miðlunarstarfsemi miðlarans í samræmi við skilgreininguna á „váttryggingamiðlun“ í grein 2(3), um miðlun váttrygginga. Gerður skal greinarmunur á meðhöndlun kvartana og meðhöndlun krafna sem og einföldum beiðnum um framkvæmd váttryggingarsamningsins, upplýsingar eða skýringu.
 - *Kvartandi* þýðir:
Aðili sem álitinn er eiga heimtingu á því að váttryggingamiðlari meðhöndli kvörtun hans og hefur þegar lagt fram kvörtun, t.d. váttryggingartaki, tryggður aðili, rétthafi og í sumum ríkjum, þriðji aðili sem verður fyrir tjóni.

¹ OJ L 331 15.12.2010, bls. 48

² OJ L 009 , 15/01/2003, bls. 3 - 10

³ 22. forsenda

⁴ 10. grein

⁵ EIOPA-BoS-13/171

7. Þessar viðmiðunarreglur eiga ekki við þar sem:
 - i. váttryggingamiðlari fær kvörtun um aðra starfsemi en þá sem „lögbær yfirvöld“ setja reglur um samkvæmt grein 4(2) í reglum Evrópsku váttrygginga- og lífeyrissjóðaeftirlitsstofnunarinnar; eða
 - ii. váttryggingamiðlari fjallar um kvörtun fyrir hönd annarrar fjármálastofnunar samkvæmt þeim lagaákvæðum sem eiga við þá stofnun.
8. Þar sem viðmiðunarreglurnar eiga ekki við af ástæðum sem lýst er í grein 7(i) skal miðlarinn svara, ef þess er kostur, og útskýra hvers vegna hann/hún sé ekki rétti aðilinn til að beina kvörtuninni til.
9. Mikilvægt er að þessar viðmiðunarreglur séu lesnar með hliðsjón af skýrslunni um bestu starfsvenjur sem lýsir gildissviði viðmiðunarreglnanna og ferli meðhöndlunar váttryggingamiðlara á kvörtunum. Í Skýrslunni um bestu starfsvenjur er líka vikið að stefnu varðandi meðhöndlun kvartana og skipulagi á því hvernig úrvinnslu þeirra er háttað.

1. viðmiðunarregla – Að tryggja að rétta stofnunin fjalli um kvörtunina

10. Lögbær yfirvöld skulu tryggja að:

- a) Þegar váttryggingamiðlari (til dæmis bundinn váttryggingamiðlari) fær kvörtun sem önnur fjármálastofnun ber ábyrgð á og hann kemur ekki sjálfur að meðferð á fyrir hönd þeirrar fjármálastofnunar, skal váttryggingamiðlarinn upplýsa kvartandann um það og beina kvörtuninni til viðeigandi fjármálastofnunar, sé það mögulegt.
- b) Þegar váttryggingamiðlari hlítir 1. viðmiðunarreglu ber honum ekki að fjalla um kvörtunina samkvæmt 2.–8. viðmiðunarreglu.

2. viðmiðunarregla – Stefna um meðhöndlun kvartana

11. Lögbær yfirvöld skulu tryggja að:

- a) Váttryggingamiðlarar setji sér stefnu um meðhöndlun kvartana. Stefnan skal vera skilgreind og árituð af æðstu stjórn váttryggingamiðlarans sem skal jafnframt bera ábyrgð á framkvæmd hennar og á eftirliti með því að henni sé fylgt.
- b) Stefna um meðhöndlun kvartana sé sett fram í (skriflegu) skjali t.d. sem liður í „almennri stefnu um (sanngjarna) meðferð“ (sem á við eiginlega eða mögulega váttryggingartaka, váttryggða aðila, þriðju aðila sem verða fyrir tjóni, rétthafa o.s.frv.).
- c) Stefna um meðhöndlun kvartana sé gerð aðgengileg öllu viðeigandi starfsfólki váttryggingamiðlarans eftir viðeigandi innri boðleið.

3. viðmiðunarregla – Deild kvartanastjórnunar

12. Lögbær yfirvöld skulu tryggja að váttryggingamiðlarar hafi deild kvartanastjórnunar sem geri mögulegt að rannsaka kvartanir af sanngirni og, að undanskildum váttryggingamiðlurum sem eru einstaklingsfyrirtæki, tilgreina mögulega hagsmunaárekstra og draga úr þeim.

4. viðmiðunarregla – Skráning

13. Lögbær yfirvöld skulu tryggja að váttryggingamiðlarar skrái, innanhúss, kvartanir í samræmi við innlendar kröfur um tímamörk með viðeigandi hætti (til dæmis með öruggri rafrænni skráningu).

5. viðmiðunarregla – Skýrslugjöf

14. Lögbær yfirvöld skulu tryggja að váttryggingamiðlarar séu í aðstöðu til að veita lögbærum landsyfirvöldum eða umboðsmanni upplýsingar um kvartanir og meðhöndlun kvartana. Þau gögn skulu ná yfir allar þær kvartanir sem móttæknar hafa verið, aðgreindar eftir landsviðmiðunum þeirra eða eigin viðmiðunum, þar sem við á.

6. viðmiðunarregla – Innri eftirfylgni með meðhöndlun kvartana

15. Lögbær yfirvöld skulu tryggja að váttryggingamiðlarar greini gögn um meðhöndlun kvartana jafnóðum og þau berast, til að tryggja að þeir komi auga á á og fjalli um öll endurtekin vandamál og mögulega lagalega og rekstrarlega áhættu, til dæmis með því að:

- a) Greina orsakir einstakra kvartana í því skyni að bera kennsl á undirliggjandi orsakir sem sameiginlegar eru kvörtunum af vissu tagi;
- b) Athuga hvort slíkar undirliggjandi orsakir kunni einnig að hafa áhrif á önnur ferli eða afurðir, þar á meðal þau sem ekki er beinlínis kvartað yfir; og
- c) Leiðrétta slíkar undirliggjandi orsakir þar sem ástæða er til.

7. viðmiðunarregla – Upplýsingagjöf

16. Lögbær yfirvöld skulu tryggja að váttryggingamiðlarar:

- a) Veiti skriflegar upplýsingar um meðhöndlun kvartana við móttöku kvörtunar eða þegar þess er óskað.
- b) Birti upplýsingar um meðhöndlun kvartana með aðgengilegum hætti, til dæmis í bæklingum, smáritum, samningsgögnum eða á vefsíðu váttryggingamiðlarans.
- c) Veiti skýrar, réttar og uppfærðar upplýsingar um verklag við meðhöndlun kvartana, þar á meðal:
 - i. upplýsingar um hvernig skuli haga kvörtun (t.d. hvers konar upplýsingar kvartanda beri að veita, nafn og samskiptaupplýsingar þess aðila eða þeirrar deildar sem kvörtuninni skal beint til);
 - ii. upplýsingar um ferli við meðhöndlun kvartana (t.d. hvenær kvörtun er móttekin, hve langan tíma úrlausn kvörtunar tekur, aðgengi að lögbærum yfirvaldi, umboðsmanni o.s.frv.); og
- d) Upplýsi kvartanda um frekari meðhöndlun kvörtunarinnar.

8. viðmiðunarregla – Verklagsreglur um viðbrögð við kvörtunum

17. Lögbær yfirvöld skulu tryggja að váttryggingamiðlarar:

- a) Leitist við að safna öllum viðkomandi sönnunargögnum og upplýsingum um kvörtunina og rannsaka þau;
- b) Tjái sig á skýru og auðskiljanlegu máli;
- c) Veiti svar án hvers konar ónauðsynlegrar tafar eða að minnsta kosti innan þeirra tímamarka sem sett eru í viðkomandi landi. Þegar ekki er hægt að veita svar innan áætlaðra tímamarka skal váttryggingamiðlarinn greina kvartara frá orsökum seinkunarinnar og gefa til kynna hvenær vænta megi að rannsókn váttryggingamiðlarans ljúki; og
- d) Láti fylgja ítarlega útskýringu á afstöðu váttryggingamiðlarans til kvörtunarinnar þegar birt er lokaákvörðun sem kemur ekki að fullu til móts við kröfu kvartarans (eða hvers konar lokaákvörðun, ef innlendar reglur kveða á um það) og greini frá þeim möguleika sem kvartari hefur til að halda kvörtun sinni til streitu, t.d. aðgengi að umboðsmanni, fyrirkomulagi við lausn deilumála utan dómstóla, lögbærum landsyfirvöldum o.s.frv. Slík ákvörðun skal tilkynnt skriflega sé þess krafist í innlendum reglum.

Reglur um reglufylgni og skýrslugerð

18. Þetta skjal hefur að geyma viðmiðunarreglur sem gefnar voru út samkvæmt 16. grein í reglum Evrópsku váttrygginga- og lífeyrissjóðaeftirlitsstofnunarinnar. Í samræmi við grein 16(3) í reglum Evrópsku váttrygginga- og lífeyrissjóðaeftirlitsstofnunarinnar skulu lögbær yfirvöld og fjármálastofnanir leitast við af fremsta megni að hlíta viðmiðunarreglum og tilmælum.

19. Lögbær yfirvöld sem hlíta eða hyggjast hlíta þessum viðmiðunarreglum skulu fella þær inn í reglu- og eftirlitsramma sinn með viðeigandi hætti.

20. Lögbær yfirvöld skulu staðfesta gagnvart Evrópsku váttrygginga- og lífeyrissjóðaeftirlitsstofnuninni hvort þau hlíti eða hyggist hlíta þessum viðmiðunarreglum, ásamt ástæðum fyrir að hlíta þeim ekki, innan tveggja mánaða frá útgáfudegi.

21. Ef ekki berst svar áður en þessi frestur er liðinn verður litið svo á að lögbær yfirvöld sinni ekki skýrslugerð og þau tilkynnt sem slík.

Lokaákvæði um endurskoðun

22. Þessar viðmiðunarreglur skulu endurskoðaðar af hálfu Evrópsku váttrygginga- og lífeyrissjóðaeftirlitsstofnunarinnar.