

Kindlustuse lepitusorgan 2013. AASTA ARUANNE

Nagu muudes valdkondades, nii tuleb ka kindlustuses ette vaidlusi. Enamasti lahendavad kindlustussuhte pooled vaidluse läbirääkimiste teel. Kui läbirääkimised ei õnnestu, on võimalik pöörduda erapooletu kindlustuslepitaja poole. Kindlustuslepitajad tegutsevad kindlustuse lepitusorgani kaudu.

Aruanne annab ülevaate lepitusorgani tööst 2013. aastal.

Eessõna

Hea lugeja!

Eesti majandus on viimasel kolmel aastal kohanenud kriisijärgse olukorraga. 2013. aasta majanduskasv oli tagasihoidlik. Sisetarbimine on siiski märgatavalt kasvanud. Ka kindlustussektori areng on olnud sarnane – üldine rahaline maht on jäänud võrreldes 2012. aastaga samaks, kindlustatud riskide arv on kasvanud, suurenenud konkurents on avaldanud survet kindlustusmaksetele. Kasvavas konkurentsisis tegutsevate kindlustusandjate jaoks on head suhted klientidega elutähtsad. Kindlustuse lepitusorgan on mugav võimalus taastada hea kliendisuhe, kui erimeelusi omakeskis lahendada ei saa.

Kindlustuse lepitusorgan on loodud kaks ja pool aastat tagasi. Selle aja jooksul on kliendid pöördunud lepitusorganisse kindlustusvaidluse lahendamiseks 229 korral. 2013. aastal võttis lepitusorgan vastu 109 avaldust, seda on märkimisväärselt rohkem kui 2012. aastal. Avalõigus toodud ja lepitusorgani töö mahtu kõrvutades võib jääda ekslik mulje nagu kindlustusvaidluste arv kasvab. Lepitusorgani töö mahu kasv on tingitud lepitusorgani tuntuse ja maine kasvust.

Lepitusorgan on ilmselgelt tugevasti kanda kinnitanud kindlustusvaldkonna klientide ja ettevõtete vaheliste vaidluste lepitajana. Lepitusorganit tuuakse mudelina eeskujuks ka teiste ettevõtlussektorite kliendisuhete võimalikes arenguväljavaadetes.

Arvestades, et enne lepitusorganisse pöördumist peavad klient ja kindlustusandja olema püüdnud omavahel kokkuleppele jõuda, on kindlustuslepitaja vahendusel sõlmitud 99 kokkulepet märkimisväärselt hea tulemus. Peaaegu 60% lepitustest on lepitusorganis lõppenud kokkuleppega. Siinkohal on paslik tänada kõiki lepitusorgani töö tulemuslikkuse eest vastutavaid isikuid – erilist kiitust ja tunnustust väärivad kindlustuslepitajad, kelle igapäevatöö on loonud lepitusorganist tunnustatud ja usaldusväärse institutsiooni.

Märk kindlustuse lepitusorgani heast tööst on ka see, et liikluskindlustuse uue seaduse jõustudes alustab tööd liikluskindlustuse lepitusorgan. Liikluskindlustuse lepitusorgan luuakse Eesti Liikluskindlustuse Fondi juurde tuginedes kindlustuse lepitusorgani kogemusele ja teadmistele.

*Andres Sooniste
Kindlustuse lepitusorgani nõukoja esimees*

SISU

Kindlustusvaidluse lahendamine lepitaja abil	4
<i>Lepitusmenetlus</i>	4
<i>Kindlustuse lepitusorgan</i>	4
2013. aasta tegevuse kokkuvõte	6
<i>Lepitusorgani tegevus</i>	6
<i>Lepitusorgani kulud ja tulud</i>	7
<i>Näited lepitustest</i>	7
Järeldused lepitusasjadest ja vaade tulevikule	8
<i>Meenutus varasemast</i>	8
<i>Reisikindlustuse leping sõlmi enne reisi ostmist ja reisil ole hoolikas</i>	8
<i>Vaidluse korral määrab sõiduki väärtuse ekspert</i>	8
<i>2014. aasta plaan</i>	8
Kindlustuse lepitusorgani üksikasjad	9
<i>Lepitusmenetluse eelised</i>	9
<i>Kindlustuse lepitusorganiga seotud isikud</i>	9
<i>Töökorraldus</i>	11
<i>Dokumentatsioon</i>	11
<i>Olulised sündmused ajateljel</i>	12
Statistika	13
Kontaktandmed	17

KINDLUSTUSVAIDLUSE LAHENDAMINE LEPITAJA ABIL

Lepitusmenetlus

Lepitusmenetlus on vaidlevate poolte läbirääkimiste pidamise viis, mille puhul sõltumatu erialaasjatundja aitab pooltel kokkuleppele jõuda. Lepitusmenetluses osalemine on vabatahtlik, mõlemal vaidleval pooltel peab olema tahe vaidlus kokkuleppega lõpetada.

Lepitaja roll on toetada lepitusosaliste suhtlust ja seisukohtade ühtlustumist eesmärgiga aidata kaasa kokkuleppe sünnile. Lepitaja võib vaidlejaile pakkuda välja lahendusettepaneku, kuid otsustusõigus jääb vaidlevatele osapooltele. Lepitaja ei langeta poolte suhtes nende tahte vastaselt siduvaid otsuseid.

Kindlustuse lepitusorgan

Kindlustuse lepitusorgan tegutseb alates 2011. aasta aprillist.

Lepitusorgan lahendab kindlustuslepingust, selle vahendamisest või ettevalmistamisest tulenevaid vaidlusi. Kindlustuse lepitusorgan tegutseb Eesti Kindlustusseltside Liidu (EKsL) juures ja selle kaudu tegelevad kindlustuslepitusega sõltumatud kindlustuslepitajad.

EKsL-i üks eesmärk on kindlustuse hea maine hoidmine. Selle eesmärgi täitmisel oleme valinud vahenditeks:

- 📄 klientide finantskirjaoskuse omandamise toetamise;
- 📄 kindlustuse läbipaistvuse suurendamise;
- 📄 toe osutamise vaidluste lahendamisele.

Kindlustuse lepitusorgan sisaldab elemente kõigist neist vahenditest.

Kindlustuse lepitusorgan on esimene lepitusseadusele tuginedes ettevõtlusorganisatsiooni poolt ellu kutsutud lepitusorgan.

Lepitusorgani eesmärgid on

- 📄 lahendada kindlustusvaidlusi kiiresti ja odavalt, sh kaasamata kindlustusvaidluste lahendamiseks riigi ressursse;
- 📄 kasvatada usaldust kindlustussektori vastu;
- 📄 soodustada kindlustuse arengut.

EKsL-i liikmed ja Optimal Kindlustusmaakler on ette andnud nõusoleku osaleda lepitusmenetluses. Nõusolek kätkeb endas lubadust:

- 📄 osaleda lepitusmenetluses, kui klient seda soovib;
- 📄 vastata lepitusmenetluse avaldusele;
- 📄 osaleda läbirääkimistel ja lepituskohtumisel;
- 📄 teavitada klienti lepitusmenetluse võimalikkusest;
- 📄 kanda lepitusmenetlusega seotud kulu. Kliendi jaoks on lepitus tasuta.

Enamik Eestis tegutsevatest kindlustusteenuse osutajatest on EKsL-i liikmed:

- 📄 BTA Insurance Company SE Eesti filiaal
- 📄 Codan Forsikring A/S Eesti filiaal
- 📄 Compensa Life Vienna Insurance Group SE
- 📄 D.A.S. Õigusabikulude Kindlustuse AS
- 📄 ERGO Insurance SE

-  ERGO Life Insurance SE Eesti filiaal
-  Gjensidige Baltic AAS Eesti filiaal
-  If P&C Insurance AS
-  Inges Kindlustus AS
-  KredEx Krediidikindlustus AS
-  Mandatum Life Insurance Baltic SE
-  Salva Kindlustuse AS
-  SEB Elu-ja Pensionikindlustus AS
-  Seesam Insurance AS
-  Swedbank Life Insurance SE
-  Swedbank P&C Insurance AS

2013. AASTA TEGEVUSE KOKKUVÕTE

Lepitusorgani tegevus

2013. aasta näitas, et kindlustuse lepitusorganil on kindel koht kindlustussektoris. Lepitusorgani tegevus on vastanud üldistele ootustele:

- lepitusorgan toimib ja täidab oma eesmärgi;

Hulk kindlustusvaidlusi on lahenenud kiiresti ja odavalt, sh kaasamata kindlustusvaidluste lahendamiseks riigi ressursse.

Toimiv lepitusorgan on üheks märgiks, et kindlustusandjate tegevus on usaldusväärne.

Lepitusasjad on andnud kindlustusandjaile sisendit teenuse arendamiseks.

- kindlustusandjad täidavad endale lepitusorgani loomisega võetud kohustusi;
- kokkulepitud tööprotsessid on toimunud plaanipäraselt ja nende monitooring on süsteemne.

Lepitusorgani põhieesmärk 2013. aastal oli olla jätkuvalt usaldusväärne ja klientide silmis aktsepteeritav kohtuväline vaidluste lahendamise organ. Ka see põhieesmärk on täidetud.

2013. aastal esitati kindlustuse lepitusorganile 109 avaldust lepitusmenetluse algatamiseks. See on poole rohkem avaldusi kui 2012. aastal, mil lepitusorgan võttis vastu 72 avaldust. Avalduste arvu kasv ei ole tingitud kindlustusvaidluste arvu kasvust, vaid eelkõige sellest, et teave kindlustuse lepitusorgani tõhususest on enam levinud.

Enim avaldusi esitati vaidluses sõidukikindlustuse teenuse raames (47 avaldust), järgnes kodukindlustuse teenus (27), reisikindlustus ja õnnetusjuhtumikindlustus (mõlemate osas 7 avaldust). Üldiselt vastab see jaotus ka kindlustusteenuse populaarsusele ja kahjude sagedusele.

Kõik avaldused esitati vaidluses kindlustusandjaga. Vaidlusi kindlustusvahendajatega kindlustuse lepitusorgan ei lahendanud. Avaldusi esitati 9 eri kindlustusandja vastu, seitsme Eestis püsivalt tegutseva kindlustusandja vastu avaldusi ei esitatud.

Avaldusi, mida lepitusorgan menetlusse ei võtnud oli 18. See on ühe võrra enam kui 2012. aastal, kuid esitatud avalduste arvust suhteliselt vähem kui eelmisel aastal. Enamikul juhtudel on tegu olnud avaldustega, mille puhul avalduse esitaja ei ole pöördunud vaidluse lahendamiseks kindlustusandja poole enne lepitusorganisse pöördumist. On ka avaldusi asjade kohta, mille suhtes käib kriminaalasi. Samuti on mõned avaldused tagasi lükatud põhjusel, et vaidlusaluse kahju hüvitamata jätmine on kindlustuslepingus üheselt välistatud ja rahvusvahelise praktika kohaselt tavaline.

Arvestades üksnes avaldusi, kus kliendi soov oli summaliselt märgitud, oli keskmine vaidlusalune summa veidi alla 13 000 euro. Vähim summa, mille üle vaidlus käis oli 200 eurot ja suurim 128 000 eurot.

Aasta jooksul tegutses 14 kindlustuslepitajat. Populaarseim lepitaja alustas 2013. aastal 12 lepitusasjaga, kõikidel lepitajatel oli aasta jooksul kaks või enam asja. Võrreldes varasem ajaga on asjade jaotus lepitajate vahel muutunud ühtlasemaks. Lepituste kiire menetlemise eesmärgil on see olnud taotluslik. 2013. aasta alguses tehtud muutused menetluskorras (kui avaldaja ei vali lepitajat, siis määratakse lepitaja rotatsiooni korras; ühel lepitajal ei tohi korraga käes olla üle kolme lepitusasja) on olnud tõhusad meetmed.

Eesmärgiks on seatud, et lepitusmenetlus kestab alates avalduse esitamisest kuni kokkuleppe või tõdemuseni, et kokkulepet ei saavutata maksimaalselt 56 päeva. Seda eesmärki 2013. aastal alati ei täidetud, 46% lõppenud lepitustest vältasid üle 56 päeva. Osalt on lepituste venimise põhjused mõistetavad (näiteks menetluse käigus kokkulepitud ekspertiisid võtavad aega; vaidlus on keeruline ja mitmetahuline, kus vaheettepanekute osas seisukoha võtmiseks kulub vaidlejatel aega), kuid oli ka lepitusi, mis jäid venima lepitaja vähese aktiivsuse tõttu. Üle planeeritud aja kestnud lepituste arv on vähenenud, 2012. aastal lõppenud lepitustest vältas 52% üle 56 päeva.

Arvestades 2013. aastal lõppenud lepitusi vältas lepitusmenetlus keskmiselt 65 päeva (2012. aastal lõppenud lepituste puhul oli keskmine 73 päeva). Samas kokkuleppega lõppenud lepitus kestis keskmiselt 52 päeva.

Kiireim lepituskokkulepe sündis 7 päevaga alates avalduse esitamisest, kõige kauem kestnud kokkuleppega lõppenud menetlus võttis aega 168 päeva.

54% 2013. aastal lõppenud lepitustest lõppes kokkuleppega (2011. aastal 74%). Läbi aegade on edukad olnud 58% kindlustuslepitustest. Seega saab tõdeda, et enamiku kindlustusvaidluste tarbeks on lepitus sobiv lahendus vaidluse lõpetamiseks.

Aasta lõpu seisuga oli EKsL-i käes kolm lepitusavaldust, mille kohta oli klientidelt palutud täiendavat teavet, et otsustada, kas vaidlus on lepitamiseks sobiv. Lepitus oli aasta lõpu seisuga pooleli 13 juhul.

Kindlustusvaidlusi ja lepitust puudutav statistika graafikutena vt peatükist Statistika. EKsL avaldab kindlustusvaidluste statistikat ka oma veebilehel, vt

http://www.eksl.ee/index.php?option=com_content&view=article&id=221&Itemid=249&lang=et

Lepitusorgani kulud ja tulud

Vastavalt lepitusorgani kulude eeskirjale kannavad lepituse kulud kindlustusandjad.

2013. aastal olid lepitusorgani igapäevase toimimise otsesed kulud umbes 18 000 eurot. Sellest enamiku ehk 12 400 eurot moodustab kulu kindlustuslepitajate tasule.

Näited lepitustest

Näited lepitusasjadest on avaldatud lepitusorgani veebilehel, http://www.eksl.ee/index.php?option=com_content&view=article&id=222&Itemid=250&lang=et

JÄRELDUSED LEPITUSASJADEST JA VAADE TULEVIKULE

Meenutus varasemast

Kindlasti on jätkuvalt asjakohased varasemates aruannetes toodud järeldused lepitusasjadest. Lühikokkuvõtte neist

- 📌 Lepitus saab päästa kliendisuhte
- 📌 Kindlustuslepingu tingimused on kahepoolsed
- 📌 Kindlustusandja vastutus piirneb tekkinud kahjuga
- 📌 Kindlustuslepingu sõlmimiseks tuleb võtta aega
- 📌 Koguriskikindlustus ei tähenda kõikide riskide kindlustust

Huvi korral võib neist lugeda varasematest aruannetest.

Reisikindlustuse leping sõlmi enne reisi ostmist ja reisil ole hoolikas

2013. aastal oli varasemast mõnevõrra enam reisikindlustuse lepingust tulenevaid vaidlusi. Tüüpiline vaidlus käis selle üle, kas reisitõrke kaitse osteti õigeaegselt või mitte. Lihtsustatult, kas kindlustuslepingut sõlmides oli risk juba realiseerunud või mitte. Need vaidlused on olnud suhteliselt keerukad mõlema osapoole jaoks. Selliseid vaidlusi saab lihtsalt vältida, kui reisikindlustuse leping sõlmida vahetult enne reisilepingu sõlmimist.

Mitu vaidlust puudutas ka asjade vargust reisi ajal. Igas reisikindlustuse lepingus on ette nähtud tingimused, kuidas tuleb kindlustatud vara reisi ajal hoida. Vaidlused käisid nende nõuete täitmise üle. Nii mõnelgi juhul tundus, et sõltumata kindlustuslepingus kokkulepitud tingimustest, käitus vara omanik reisil olles üsna ükskõikselt. Näiteks kuidas muul viisil nimetada kalli fototehnika ja arvuti jätmist järeelvalveta ja lukustamata ruumi.

Kokkuvõtvalt tuleb jätkuvalt tõdeda, et vähemalt reisikindlustuse lepingu sõlmimise suhtutakse pinnapealselt. Kindlustusmakse on vaid väike osa reisi maksumusest, tundub, et samas vahekorras pööratakse reisilepinguga võrreldes tähelepanu ka reisikindlustuse lepingule. Kindlustusjuhtumi toimumisel ületavad hüvitamisele kuuluvad ravikulud pea alati reisi maksmust. Seega väärivad reisikindlustuse leping enam tähelepanu.

Vaidluse korral määrab sõiduki väärtuse ekspert

Märkimisväärselt suur hulk kindlustusvaidlusi puudutab sõiduki väärtust. Kõik need vaidlused said lepitusorganis kiire lahenduse. Lepitaja vahendusel leiti ekspert, kelle sõna vaidlevad pooled lõplikult pidasid. Tahtmata vähendada lepitusorgani töö mahtu, on siin siiski vaidlejatel võimalus protsessi veelgi kiirendada ja ilma lepitajate vastav ekspert leida.

2014. aasta plaan

Kindlustuse lepitusorgan jätkab oma tööd.

Lepitusorgani põhieesmärk 2014. aastal on olla jätkuvalt usaldusväärne ja klientide silmis aktsepteeritav kohtuväline vaidluste lahendamise organ. Meie ambitsioon on, et ükski kindlustusvaidlus ei jõuaks kohtusse enne, kui kindlustuslepitaja on püüdnud vaidlejaid lepitada.

KINDLUSTUSE LEPITUSORGANI ÜSIKASJAD

Lepitusmenetluse eelised

Eduka lepitusmenetluse eelis kohtumenetluse ja muude menetlustega võrreldes on õiglasem tulemus, sest mõlemad pooled nõustuvad tulemusega. Kui pooled leiavad, et lepitusettepanek ei ole soodne, siis ei pea nad menetluse tulemust aktsepteerima ning mõlemal poolel on õigus pöörduda kohtusse. Sellisel juhul algab kohtumenetlus otsast peale ja lepitusmenetlus ei mõjuta kohtumenetlust. Ka siis on lepitusmenetlusest kasu, sest on teada erapooletu lepitaja hinnang vaidlusküsimusele.

Eelis vaidluste lahendamise teiste viiside ees on ka kulude kokkuhoid. Kohtumenetlus on suurte riigilõivude tõttu oluliselt kulukam. Lepitusmenetlusega kindlustuslepitusorganist ei kaasne õigusabikuluid.

Lepitusmenetlus kindlustuslepitusorganist on kiire – menetlus püütakse läbi viia ühe kuu jooksul. Kokkuleppe saavutamise korral sõlmitakse kokkulepe, mis lõpetab edasise vaidluse ja on pooltele täitmiseks kohustuslik. Kohtumenetlus aga on astmeline, mistõttu võib see kohtu erinevates astmetes kesta aastaid.

Enamasti avaliku kohtumenetlusega võrreldes on eeliseks ka asjaolu, et menetlus kindlustuslepitusorganist on konfidentsiaalne.

Lepitusmenetlus annab pooltele hea võimaluse vaielda neutraalsel pinnal ja vabamalt, tänu millele on pooltel võimalik keskenduda vaidluse sisule, sh nii õiguslikele kui ka muudele aspektidele, mitte aga rangelt reglementeeritud menetlustega kaasnevatele välistele asjaoludele.

Kindlustuse lepitusorganiga seotud isikud

Kindlustuslepitajad

Lepitusmenetluse erapooletuse tagab kindlustuslepitaja. Kliendil on võimalik valida lepitaja nimekirjast, mille on heaks kiitnud lepitusorganist nõukoda ja kus on erinevate elualade esindajaid. Kui klient jätab valiku tegemata, siis määratakse lepitaja rotatsiooni korras pidades rangelt silmas, et lepitaja oleks erapooletu.

Lepitajatena tegutsevad

- ✦ Jüri Aava, Eesti Kindlustusseltside Liidu ja Eesti Liikluskindlustuse Fondi jurist
- ✦ Andres Aavik, Aavik & Partnerid Advokaadibüroo vandeadvokaat
- ✦ Karl Haavasalu, Advokaadibüroo VARUL vandeadvokaat
- ✦ Maret Hallikma, Advokaadibüroo Red Legal vandeadvokaat
- ✦ Eero Johannes If P&C Insurance AS jurist
- ✦ Olavi-Jüri Luik, Advokaadibüroo LEXTAL vandeadvokaat
- ✦ Martti Merila, Eesti Kindlustusseltside Liidu ja Eesti Liikluskindlustuse Fondi õigusvaldkonna juht

- ⊞ Reet Rattur, Eesti Kindlustusmaaklerite Liidu tegevjuht ja E-Jurist OÜ jurist
- ⊞ Madis Saar, Advokaadibüroo Kaevando & Partnerid vandeadvokaat
- ⊞ Erkki Sadam, Mandatum Life Insurance Baltic SE juhatuse liige ja juriidilise üksuse juht
- ⊞ Elar Simmo, Salva Kindlustuse AS juriidilise osakonna juhataja ja prokurist
- ⊞ Alar Urm, Advokaadibüroo LEXTAL vandeadvokaat
- ⊞ Ivo Viires, ERGO Insurance SE ja ERGO Life Insurance SE Eesti filiaal juriidilise osakonna juhataja
- ⊞ Erkki Sadam, Mandatum Life Insurance Baltic SE juhatuse liige ja juriidilise üksuse juht
- ⊞ Elar Simmo, Salva Kindlustuse ASi juriidilise osakonna juhataja ja prokurist
- ⊞ Alar Urm, Advokaadibüroo LEXTAL OÜ vandeadvokaat
- ⊞ Ivo Viires, ERGO Insurance SE ja ERGO Life Insurance SE Eesti filiaal juriidilise osakonna juhataja

Kindlustuse lepitusorgani nõukoda

Kindlustuslepitusorgani nõukoda

- ⊞ määrab ja kutsub tagasi kindlustuslepitajad;
- ⊞ kiidab heaks ja esitab EKsL-i volikogule kinnitamiseks lepitusorgani menetluskorra;
- ⊞ arutab läbi EKsL-i juhatuse poolt nõukojale esitatud lepitusorgani aruande;
- ⊞ esitab ettepanekud kindlustusteenuse hea tava, standarditingimuste, kindlustuslepitusorgani töö ja menetluskordade muutmiseks ja täiendamiseks;
- ⊞ vajadusel nõustab kindlustuslepitajaid ja abistab avalikkusega suhtlemise küsimustes;
- ⊞ vaatab läbi lepitusmenetluse läbiviimise ja lepitajate kohta esitatud kaebused.

Lepitusorgani nõukoja liikmed on

- ⊞ Andres Sooniste (nõukoja esimees), Tarbijakaitseamet
- ⊞ Igor Fedotov, Eesti Kindlustusmaaklerite Liit
- ⊞ Mart Jesse, Eesti Kindlustusseltside Liit
- ⊞ Urmas Kivirüüt, Salva Kindlustuse AS
- ⊞ Andre Nõmm, Finantsinspektsioon (alates 2014. aasta jaanuarist)
- ⊞ Ivika Torpel, Swedbank P&C Insurance AS
- ⊞ Siiri Tõniste, Rahandusministeerium

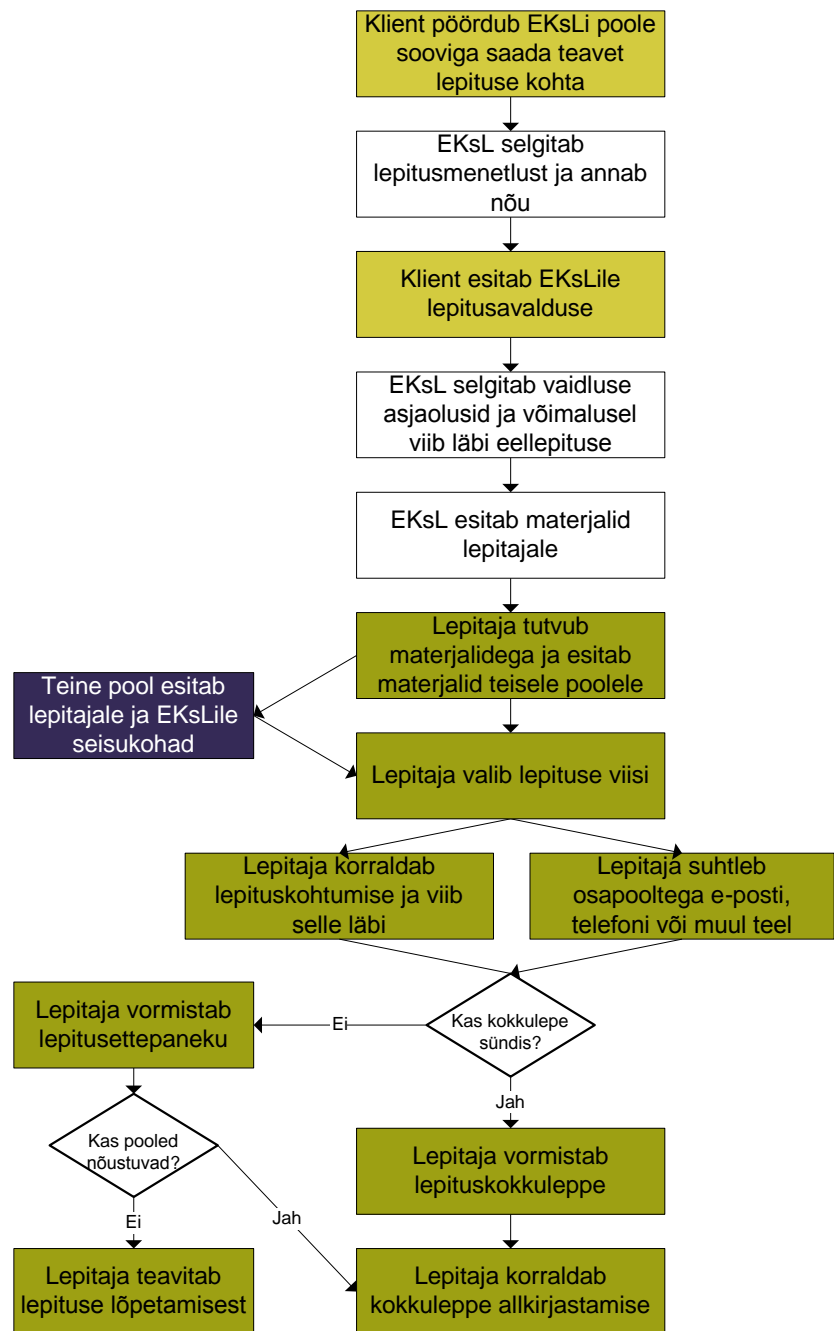
EKsL

Kindlustuse lepitusorgan tegutseb EKsL-i juures. EKsL pakub lepitusorganile tehnilist tuge, näiteks lepitusavalduste vastuvõtmine, kliendi nõustamine lepitusavalduse esitamisel, lepitusavalduse vahendamine lepitajale, teabe vahetamine kolmnurgas klient – lepitaja – kindlustusandja, lepitajatele tasu maksmine.

Põhirolli lepitusmenetluse toetamisel kannavad klienditeeninduse spetsialist Tiia Kell ja tema asendaja Kirsika Peil.

Töökorraldus

Tavaline lepitusmenetluse protsess on kirjeldatud alloleval skeemil.



Dokumentatsioon

Üldtutvustus

[http://www.eksl.ee/images/files/Lepitusorgan_kliendile_yld\(5\).pdf](http://www.eksl.ee/images/files/Lepitusorgan_kliendile_yld(5).pdf)

Lepitusavalduse esitamine ja menetluse käik

[http://www.eksl.ee/images/files/Lepitusorgan_kliendile_lepituskaik\(6\).pdf](http://www.eksl.ee/images/files/Lepitusorgan_kliendile_lepituskaik(6).pdf)

Lepitusorgani menetluskord

http://www.eksl.ee/images/files/lepitusorgan_menetluskord8.pdf

Lepitusorgani kulude eeskiri

http://www.eksl.ee/images/files/lepitusorgan_kuludeeeskiri7.pdf

Lepitusavalduse vorm

http://www.eksl.ee/index.php?option=com_content&view=article&id=166&Itemid=224&lang=et

<i>Protsessi juhis lepitusorganile</i>	Sisaldab üksikasju avalduse menetlemisel (registreerimine, kliendi nõustamine jmt).
<i>Protsessi juhis kindlustusandjale</i>	Sisaldab lühikokkuvõtet menetluskorrast selgitamaks kindlustusandjale täiendavalt kokkulepitud tegevusi lepitusmenetluse käigus.
<i>Protsessi juhis lepitajale</i>	Sisaldab lühikokkuvõtet menetluskorrast selgitamaks lepitajale täiendavalt kokkulepitud tegevusi lepitusmenetluse käigus.
<i>Erinevad tüüpvormid</i>	Lepitaja ja lepitusorgani kasutatavad vormid, näiteks lepituskokkuleppe vorm, lepitusettepaneku vorm jmt.

Olulised sündmused ajateljel

..... 2009 sündis EKsL-is lepitusorgani loomise mõte.

14.09.2009 otsustas EKsL-i õigusvaldkonna töögrupp alustada ettevalmistustega lepitusorgani loomiseks.

05.04.2010 valmis EKsL-i töötaja Martti Merila eestvedamisel kindlustuse lepitusorgani detailne kirjeldus.

02.12.2010 oli Martti Merila eestvedamisel kindlustuse lepitusorgani kontseptsioon lõplik, sh turuosalistega üksikasjad läbi räägitud.

05.01.2011 kinnitas EKsL-i üldkoosolek EKsL-i uue põhikirja, mis sätestas lepitusorgani loomise ja selle toimimise põhialused.

01.02.2011 otsustati, et kindlustuse lepitusorgani tööd toetab EKsL-i teenindusosakond, lepitusorgani käivitamise projekti juhiks määrati Lauri Potsepp.

04.03.2011 kogunes esmakordselt kindlustuse lepitusorgani nõukoda. Kinnitati lepitajad ja kiideti heaks lepitusorgani menetluskord.

17.03.2011 kinnitas EKsL-i volikogu lepitusorgani menetluskorra.

11.04.2011 kinnitas EKsL-i juhatus sisereeglid lepitusorgani teenuse osutamiseks.

11.04.2011 lepitusorgan alustas tööd.

12.04.2011 laekus esimene lepitusavaldus ja algas esimene lepitusmenetlus.

20.04.2011 lõppes esimene lepitusmenetlus, paraku edutult.

28.04.2011 lõppes esimene lepitusmenetlus poolte kokkuleppega.

jaanuar 2012 lepitusorgani nõukojas oli arutluse all *Kodukindlustuse hea tava* tekst.

juuni 2012 lepitusorgani nõukoda andis oma sisendi *Kindlustusteenuse hea tava* teksti täiendamisse.

24.08.2012 kutsuti tagasi seni tegutsenud kindlustuslepitajad ja valiti uued lepitajad. Eesmärgiga anda võimalus isikuile kandideerida lepitajaks otsustati, et iga kolme aasta tagant kutsutakse lepitajad tagasi ja nimetatakse uued.

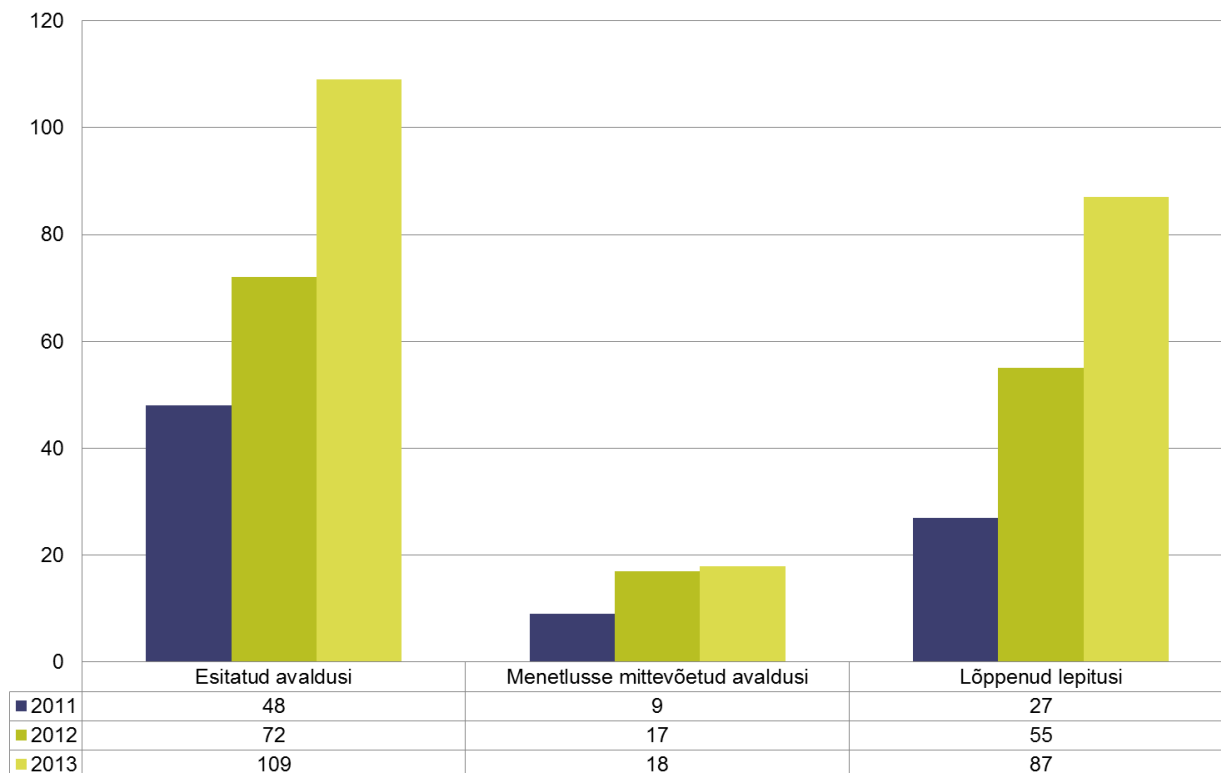
01.02.2013 otsustas lepitusorgani nõukoda muuta lepitusorgani menetluskorda nii, et lepitusajade jaotus lepitajate vahel oleks ühtlasem

13.02.2013 lepitusorgani nõukojas oli arutluse all *Sõidukikindlustuse hea tava* tekst

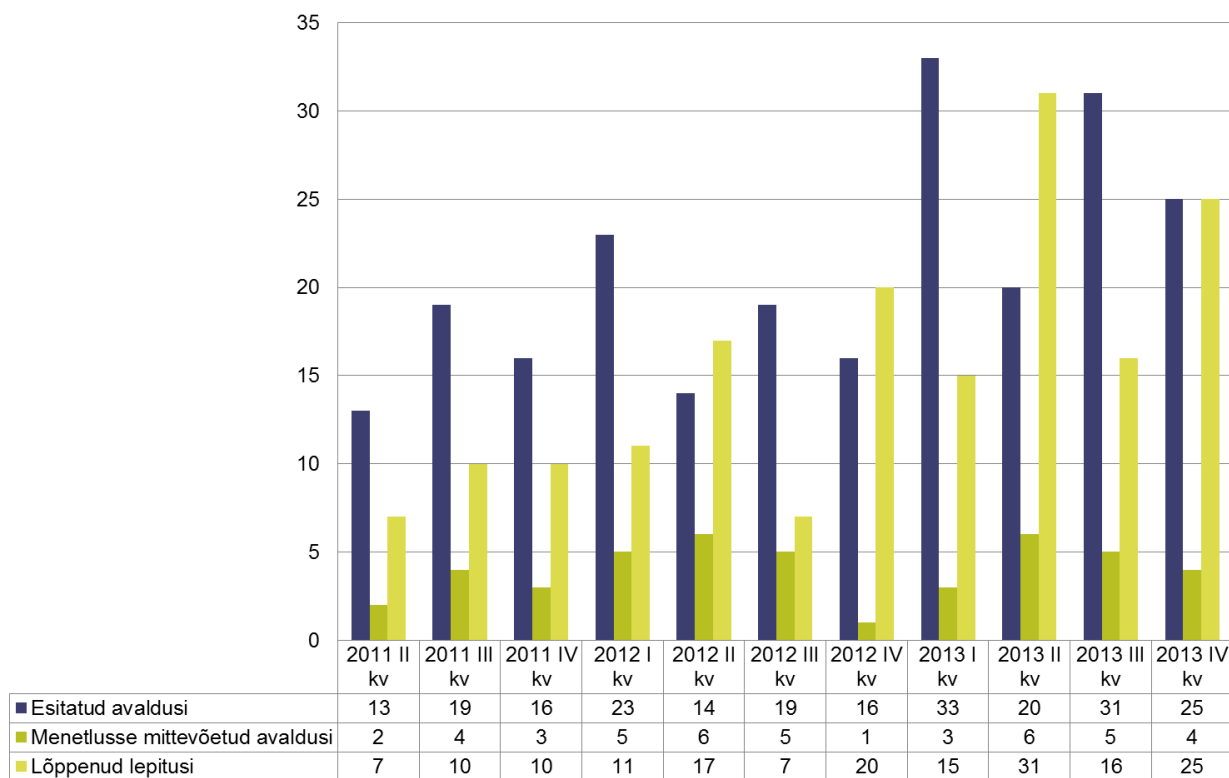
24.09.2013 laekus kahesajad lepitusavaldus.

STATISTIKA

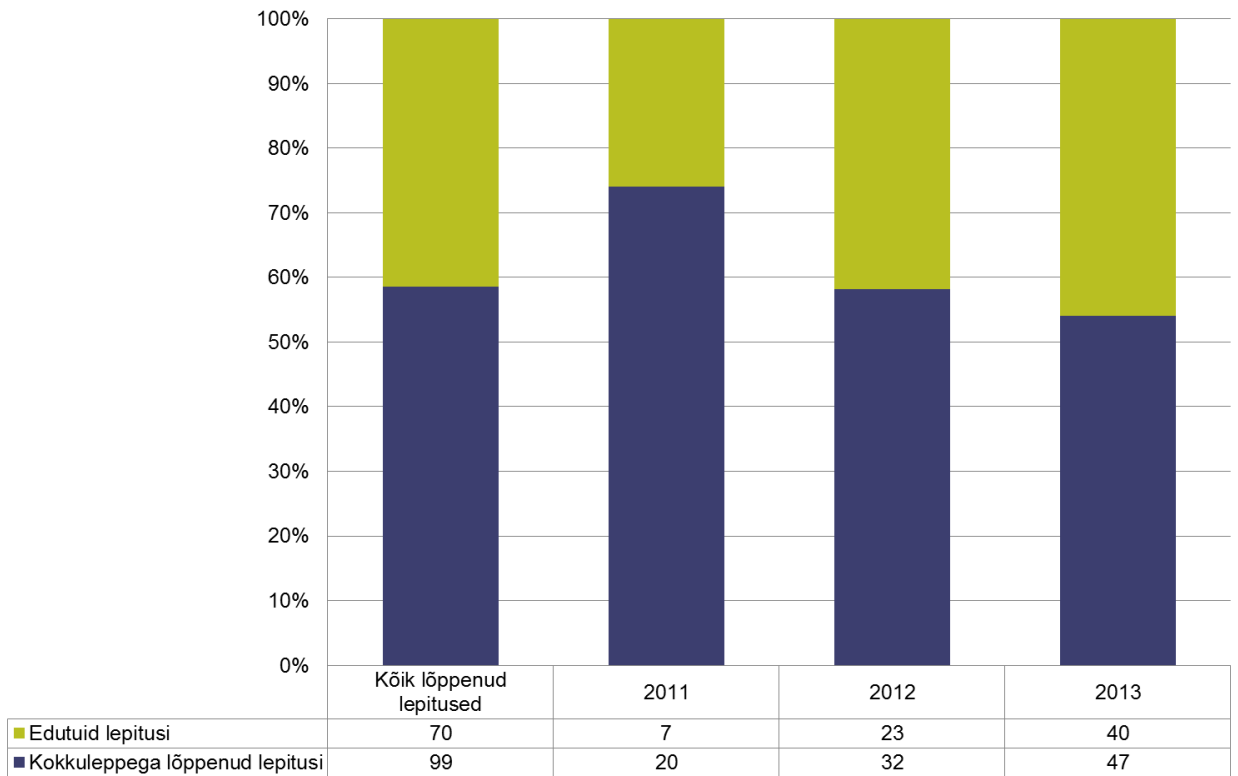
Lepituste üldnumbrid aasta lõikes



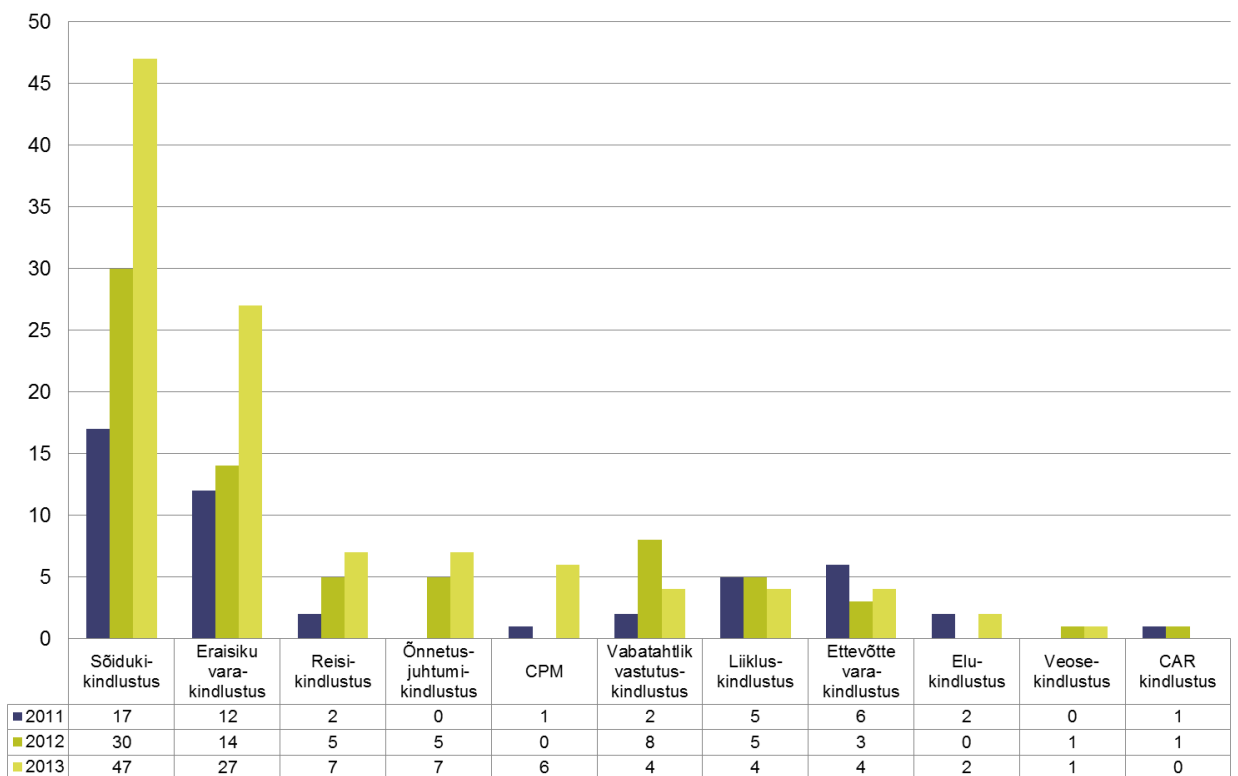
Lepituste üldnumbrid kvartali lõikes



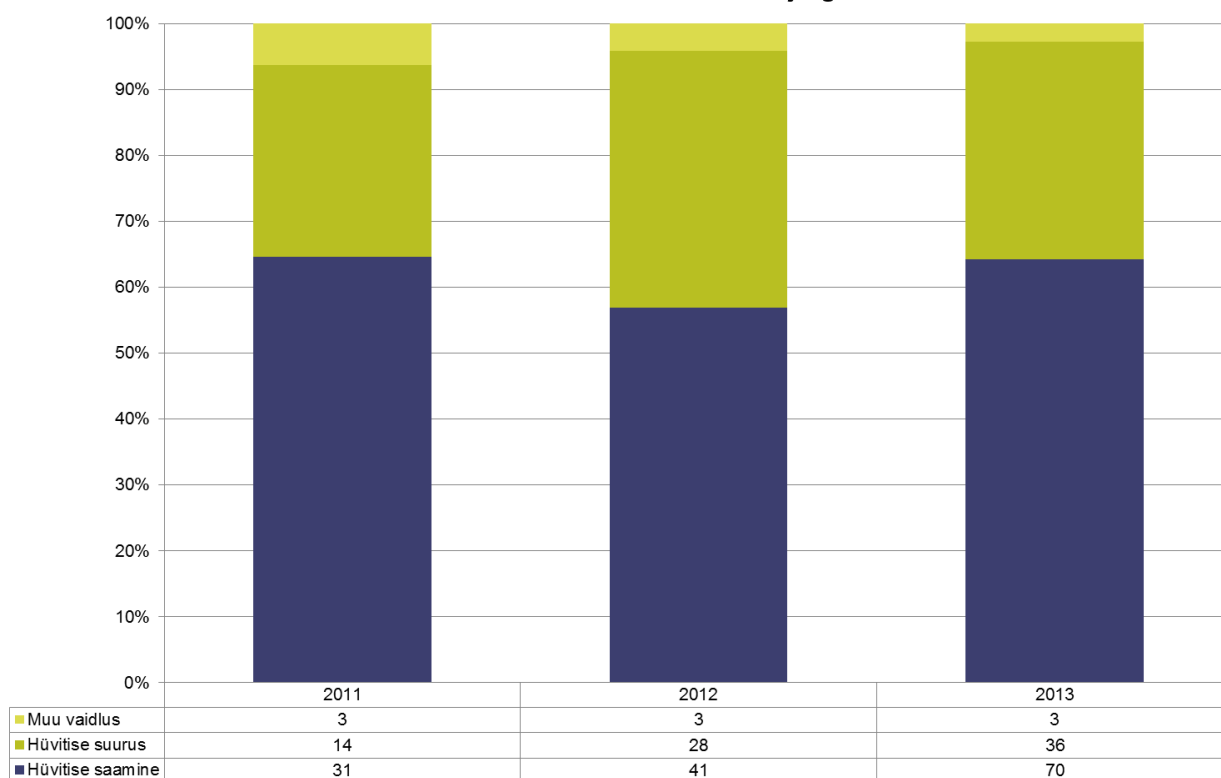
Lõppenud menetlused tulemuse järgi



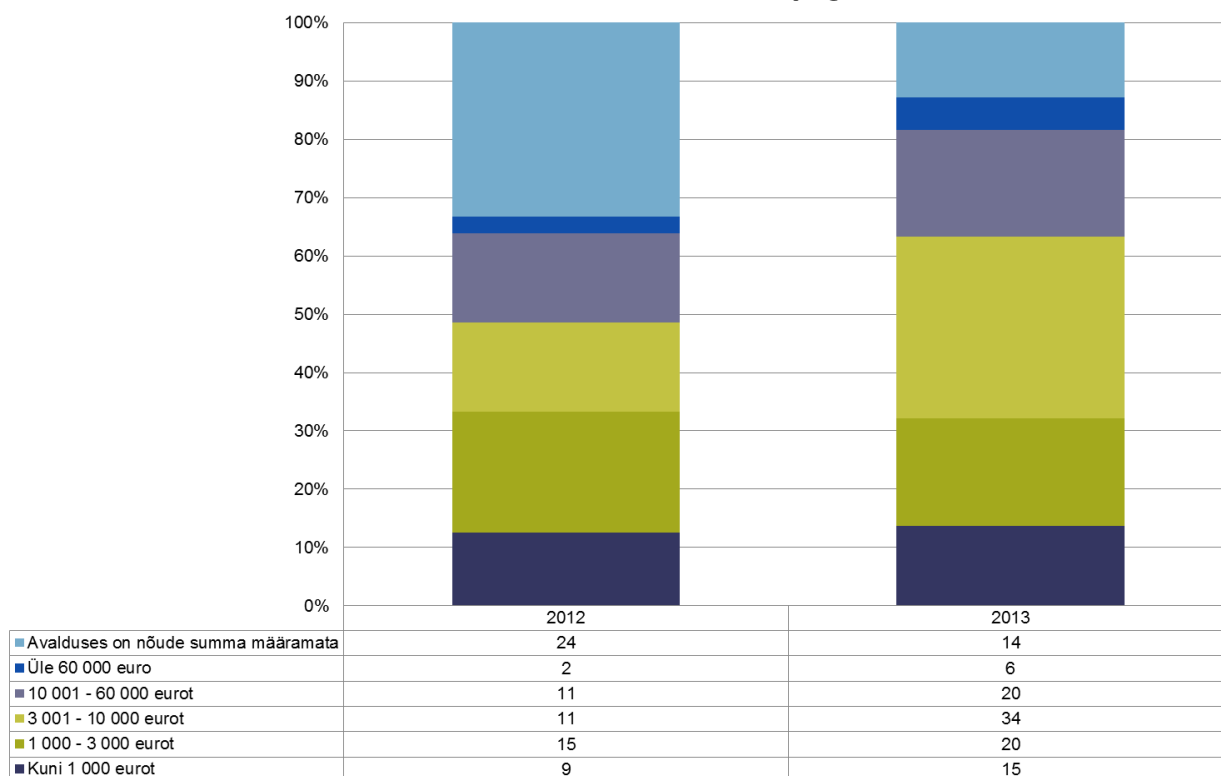
Esitatud avaldused teenuse järgi



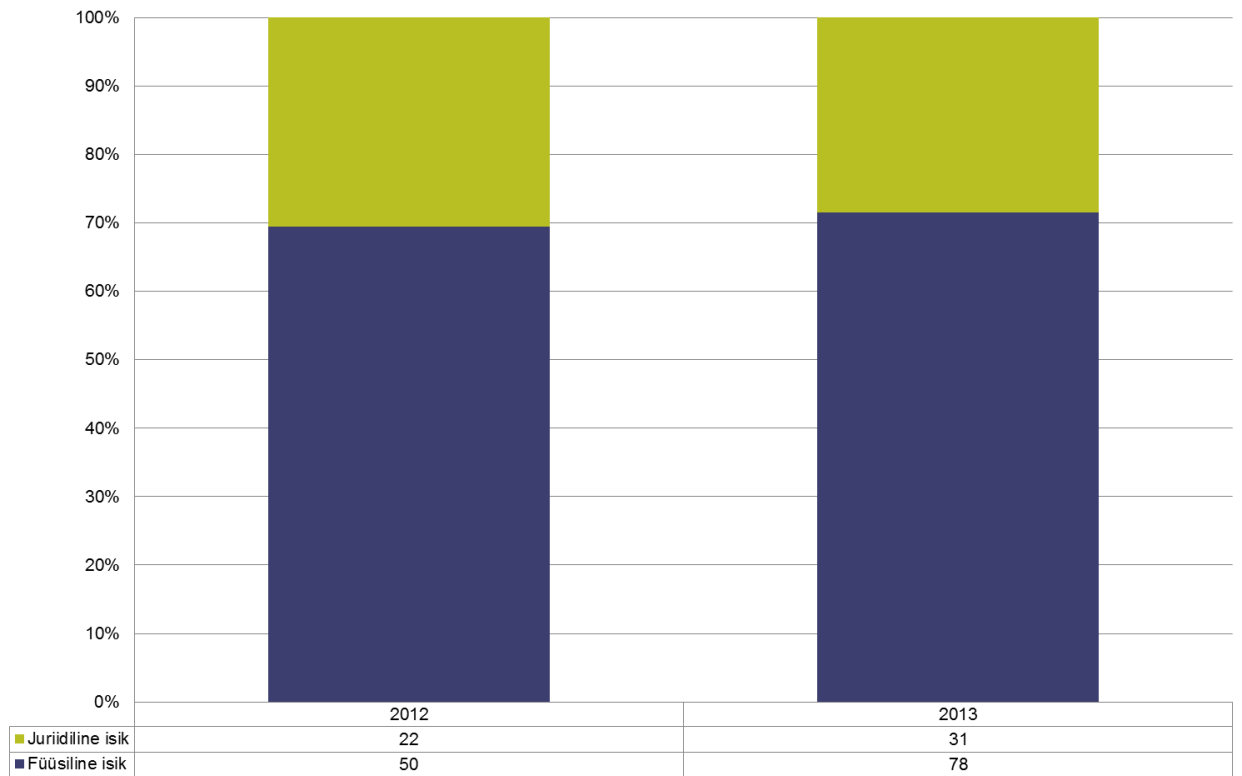
Esitatud avaldused vaidluse sisu järgi



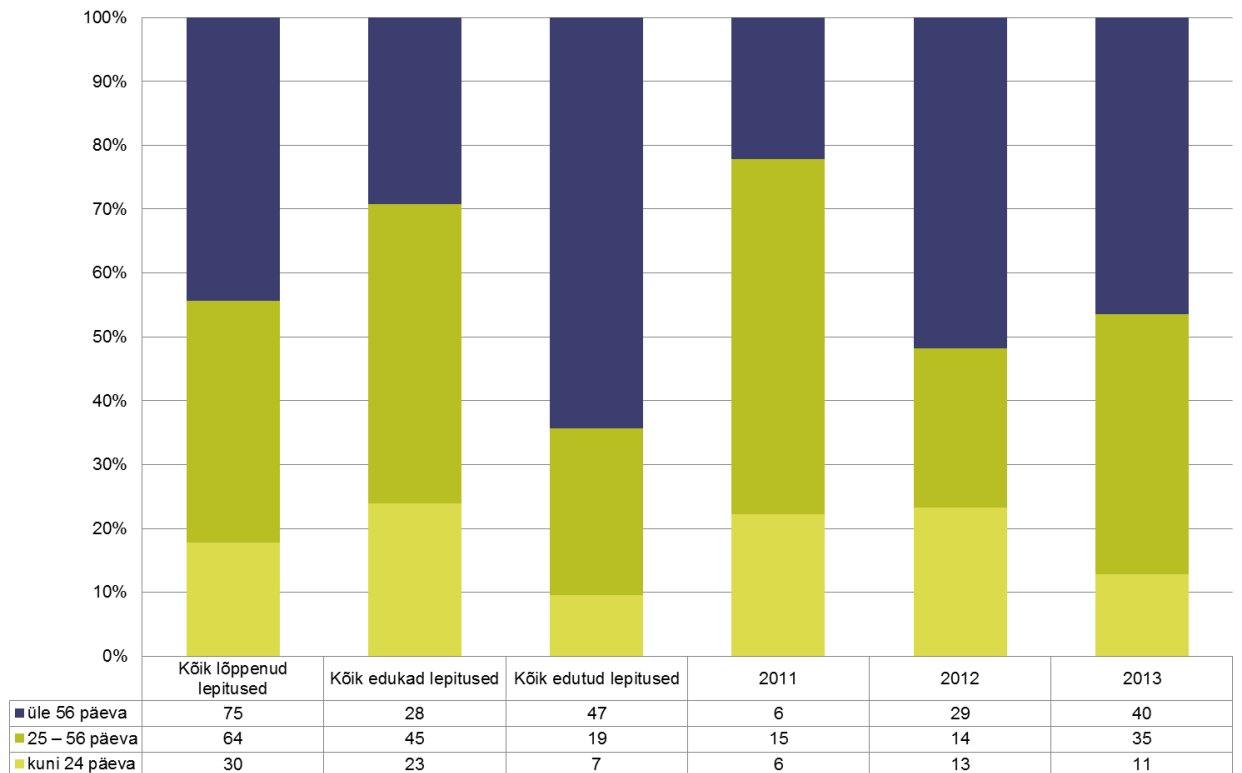
Esitatud avaldused nõude summa järgi



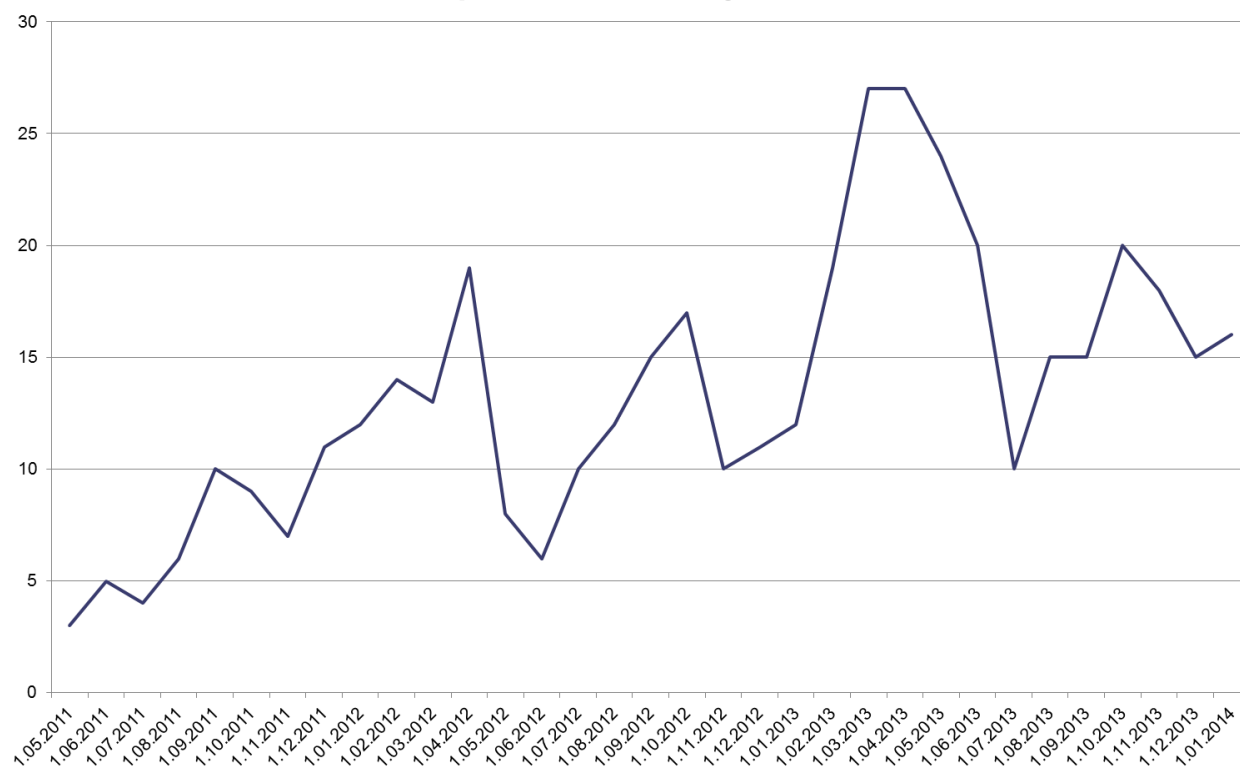
Esitatud avaldused kliendi järgi



Lõpetatud lepituste jaotus lepitusele kulunud aja järgi



Lepituses olevate asjade arv



KONTAKTANDMED

Kindlustuse lepitusorgan tegutseb Eesti Kindlustusseltside Liidu juures.

Telefon: 667 1800

E-post: lepitus@eksl.ee

Postiaadress: Mustamäe tee 46, Tallinn 10621

Veeb: http://www.eksl.ee/index.php?option=com_content&view=article&id=165&Itemid=232&lang=et