



Kindlustuse lepitusorgan 2012. 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. Erapooletud kindlustuslepitajad tegutsevad kindlustuse lepitusorgani kaudu.

Aruanne annab ülevaate lepitusorgani tööst 2012. aastal.

Eessõna

Hea lugeja!

Eesti majandus oli 2012. aastal avatum kui eales varem, samuti ka optimistlikum enamikust liidukaaslastest. Schengeni viisaruum, Lehman Brothersi juhtumi järelmõjude taandumine, peamiselt Lõuna-Euroopat räsiv võlakirjakriis ja põhjala, s.h ka Eesti, suhteliselt tugevam positsioon, positiivsemad tuuled Venemaa suunal jne. Loetelu võib viia paratamatult mõttele võimalikust uuest buumist.

Peeglistse vaadates tuleks endalt aga küsida, kas möödunud majandussurutisest on midagi kasulikku kaasa võtta. Soovitatakse õppida teiste vigadest, praktika kipub aga paratamatult kalduma enese vigadest tarkuse ammutamisele, tihti käib see ka läbi valu. Ei ole saladus, et viimaste aastate majandusraskused on teinud inimesed märksa alalhoidlikumaks ja ettenägelikumaks vältimaks uuesti äsjaseid vigu. Rohkem seistakse oma õiguste eest ja loetakse põhjalikumalt mahukaid lepingutingimusi. Kõik see väljendub numbriliselt ka riigi ja teenuseosutajate endi poole pöördumiste arvu kasvus.

Poolteist aastat tagasi Kindlustusseltside Liidu juurde asutatud lepitusorgani tegevuse edukus pöördumistele vastuste ja lepituse otsimisel on positiivne reageering tarbijate ootuste ja nõudluse kvaliteedi kasvule. Siinkohal on heameel tõdeda, et lepitusorgani loomisel ja arendamisel on edukalt kombineeritud rahvusvahelist kogemust ja kodumaist olustikku.

Kindlustuse lepitusorgan on väga hea näide sellest, et turuosaliste käitumise muutmiseks ei pea alati muutma seadust. Ka lühike tegutsemispraktika on suutnud kindlustussektori ettevõtete suhtes kutsuda esile järelvalvele ja kohtule esitatud kaebuste arvu, seega ka koormuse, vähenemise. Näiteks Finantsinspeksioonile esitatud kaebuste arv on vähenenud enam kui 50%. Teisalt on tegu kliendile täiendava võimalusega kaebuse esitamiseks ja probleemile lahenduse saamiseks. Üle poole lepitusorganile menetletavatest vaidlustest lõpeb poolte kokkuleppega. See kinnitab valitud vaidluste lahendamise mudeli efektiivsust ja sektori valmisolekut tõusetuvaid probleeme ise lahendada.

Samas ei tohiks lepitusorganit vaadelda üksnes vaidluste lahendamise kohana, vaid laiemalt. Lepitusorgan annab teenusepakkujatele olulist tagasisidet teenuste ja nendega seotud protsesside osas. Samuti saavad seotud organisatsioonid teavet turu kitsaskohtade kohta üldisemalt. Seeläbi omab lepitusorgan väga positiivset mõju kogu sektori arengule. Kutsun siinkohal ka teisi ettevõtlusorganisatsioone üles tutvuma lähemalt kindlustuse lepitusorgani tegevusega ja kasutama seda hea eeskujuna oma sektori arendamisel ning klientide rahulolu tõstmisel.



*Andres Sooniste
Kindlustuse lepitusorgani nõukoja esimees*

SISU

Kindlustusvaidluse lahendamine lepitaja abil	4
<i>Lepitus</i>	4
<i>Kindlustuse lepitusorgan</i>	4
2012. 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>Lepitus saab päästa kliendisuhete</i>	8
<i>Kindlustuslepingu tingimused on kahepoolsed</i>	8
<i>Kindlustusandja vastutus piirneb tekkinud kahjuga</i>	8
<i>2013. aasta plaan</i>	9
Kindlustuse lepitusorgani üksikasjad	10
<i>Lepitusmenetluse eelised</i>	10
<i>Kindlustuse lepitusorganiga seotud isikud</i>	10
<i>Töökorraldus</i>	12
<i>Dokumentatsioon</i>	12
<i>Olulised sündmused ajateljel</i>	13
Statistika	14
Kontaktandmed	18

KINDLUSTUSVAIDLUSE LAHENDAMINE LEPITAJA ABIL

Lepitus

Lepitusmenetlus on poolte vabatahtlikkusel põhinev tegevus, mille käigus erapooletu isik, lepitaja, toetab lepitusosaliste suhtlust eesmärgiga aidata neil leida vaidlusküsimusele lahendus. Lepitaja võib vaidlejaile pakkuda välja lahendusettepaneku, kuid otsustusõigus jääb vaidlevatele osapooltele. Lepitaja ei saa langetada poolte suhtes nende tahte vastaselt siduvaid otsuseid.

Kokkuvõtvalt, lepitusmenetlust eristab tavapärasest läbirääkimisest sõltumatu erialaasjatundja, lepitaja, osalemine.

Kindlustuse lepitusorgan

Kindlustuse lepitusorgan tegutseb alates 2011. aasta aprillist ja lahendab kindlustuslepingust, selle vahendamisest või ettevalmistamisest tulenevaid vaidlusi. Kindlustuse lepitusorgan tegutseb Eesti Kindlustusseltside Liidu (EKsL) juures ja selle kaudu tegelevad kindlustuslepitusega sõltumatud kindlustuslepitajad.

EKsLi 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.

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

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

EKsLi liikmed on kõik Eestis püsivalt tegutsevad kindlustusandjad ja välismaiste kindlustusandjate filiaalid:

- 🔍 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 Krediidkindlustus 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

2012. AASTA TEGEVUSE KOKKUVÕTE

Lepitusorgani tegevus

2012. aasta oli kindlustuse lepitusorganile esimene tegutsemise täisaasta. 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.

Lepitusasjadest saadud sisend on aidanud sõnastada kindlustusteenuse head tava.

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

Lepitusorgani põhieesmärk 2012. aastal oli olla jätkuvalt usaldusväärne ja klientide silmis aktsepteeritav kohtuväline vaidluste lahendamise organ. Ka see põhieesmärk on täidetud.

2012. aastal esitati kindlustuse lepitusorganile 72 avaldust lepitusmenetluse algatamiseks.

Enim avaldusi esitati vaidluses sõidukikindlustuse teenuse raames (30 avaldust), järgnes kodukindlustuse teenus (14) ja vabatahtlik vastutuskindlustuse teenus (8). Võib arvata, et vastutuskindlustust puudutavate vaidluste suhteliselt suur hulk on tingitud asjaolust, et tegu on oma olemuselt suhteliselt keerulise kindlustuslepinguga.

Kõik avaldused esitati vaidluses kindlustusandjaga. Vaidlusi kindlustusvahendajatega kindlustuse lepitusorgan ei lahendanud. Avaldusi esitati 13 eri kindlustusandja vastu, nelja Eestis püsivalt tegutseva kindlustusandja vastu avaldusi ei esitatud.

Avalduse esitajaist 69% olid füüsilised isikud.

Avaldusi, mida lepitusorgan ei ole menetlusse võtnud oli 17. Enamikul juhtudel on tegu olnud liikluskindlustuse vaidlustega, mille puhul klient on hiljem pöördunud kindlustuse vaidluskomisjoni. 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 10 000 euro. Vähim summa, mille üle vaidlus käis oli 59 eurot ja suurim 66 400 eurot.

57% juhtudel käib vaidlus selle üle, kas tegu oli hüvitamisele kuuluva kahjuga või mitte, 39% juhtudel vaieldakse hüvitise suuruse üle.

Aasta jooksul tegutses 13 kindlustuslepitajat. Kindlustuslepitaja valik on kliendil. Üks lepitaja alustas 2012. aastal tööd 14 lepitusajaga, teine kümne lepitusajaga, neli lepitajat ei osutunud 2012. aastal kordagi klientide poolt valituks. Enim valivad kliendid lepitajaks isiku, kes igapäevaselt kindlustussektoris ei tegutse. Lepitusaegade jaotus lepitajate vahel võiks olla ühtlasem.

Eesmärgiks on seatud, et lepitusmenetlus kestab alates avalduse esitamisest kuni kokkuleppe või tõdemuseni, et kokkulepet ei saavutata maksimaalselt 56 päeva. Seda eesmärki 2012. aastal alati ei täidetud, 52% 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.

Arvestades 2012. aastal lõppenud lepitusi vältas lepitusmenetlus keskmiselt 73 päeva (2011. aastal lõppenud lepituste puhul oli keskmine 43 päeva). Samas kokkuleppega lõppenud lepitus kestis keskmiselt 49 päeva.

Kiireim lepituskokkulepe sündis 8 päevaga alates avalduse esitamisest, kõige kauem kestnud kokkuleppega lõppenud menetlus võttis aega 154 päeva.

58% 2012. aastal lõppenud lepitustest lõppes kokkuleppega (2011. aastal 74%). Vaatamata asjaolule, et eelneval aastal oli edukus suurem, saab tõdeda, et enamiku kindlustusvaidluste tarbeks on lepitus sobiv lahendus vaidluse lõpetamiseks. Põhjus, miks 2012. aastal oli edukaid lepitusi suhteliselt vähem on ka selles, et 2012. aastal lõpetati eelnevast aastast venima jäänud lepitused, mis lähtuvalt asjaoludest ei olnud tulemuslikud.

Aasta lõpu seisuga oli EKSLi käes kaks lepitusavaldust, mille kohta oli klientidelt palutud täiendavat teavet, et otsustada, kas vaidlus on lepitamiseks sobiv. Lepitus oli aasta lõpu seisuga pooleli 12 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.

2012. aastal olid lepitusorgani igapäevase toimimise otsesed kulud umbes 10 000 eurot. Sellest enamiku ehk 6 300 eurot moodustab kulu kindlustuslepitajate tasule.

Näited lepitustest

Näited lepitusaegadest 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

Lepitus saab päästa kliendisuhte

2012. aastal oli hulk näited, kus vaidluse lahendamine lepitusmenetluses lõppes kliendi ja kindlustusandja kliendisuhte jätkamisega. Näiteks lepituskokkulepped, mille kohaselt vaidlevad pooled lepivad kokku kahju hüvitamises, aga samaaegselt ka selles, et klient kasutab selle kindlustusandja kindlustusteenuseid ka järgmisel kindlustusperioodil. Samuti oli hulk olukordi, kus peale lepitajapoolset selgitust, sai klient kinnituse, et kindlustusandja on kokkuleppe kohaselt käitunud ja klient loobus oma nõudest. Ka neil juhtudel saab kliendisuhte tõrgeteta jätkuda.

Igas suhtes, ka kindlustussuhtes, võib tekkida arusaamatusi ja vaidlusi. Toodud näited kinnitavad lepitusmenetluse sobivust kindlustusvaidluste lahendamiseks. Võib arvata, et kohtuvaidluse järel või siis, kui vaidlus jääb lahenduseta, on kindlustusandja ja kliendi vahelise usaldusel põhineva kindlustussuhte jätkumine küsitav.

Kindlustuslepingu tingimused on kahepoolsed

Vaidlustest, mis lepitusorganisse jõuavad, moodustavad märkimisväärse osa erimeelsused küsimuses kas tegu oli kindlustusjuhtumiga või kas kindlustusvõtja järgis kindlustuslepingus kokkulepitud ohutusnõudeid.

Kindlustusandja põhikohustus kindlustuslepingu järgi on hüvitada kindlustusjuhtumi läbi tekkinud kahju, kindlustusvõtja põhikohustus on tasuda kindlustusmakset. Eeltoodus on põhikohal küsimus, millal on juhtum kindlustusjuhtum ja millal ei ole. Kindlustuslepingus on juhtumis kokku lepitud, kuid tegeliku elu juhtumid ei pruugi täpselt kindlustuslepingus märgituga kokku langeda. Näiteks olid tavalised vaidlused selle üle, kas ehitise kindlustamisel on ebakvaliteetsest ehitustööst tingitud kahjud käsitletavad juhtumina (katuse läbijooks tulenevalt halvasti paigaldatud katusekattest; niiskesse ruumi sobimatu seinakattematerjali riknemine jmt). Kliendil tuleb kindlustuslepingut sõlmides pöörata kindlustuslepingu tingimustele olulist tähelepanu, teisalt on kindlustusandja kohustus pingutada selle nimel, et lepingu tingimused oleksid kergelt mõistetavad.

Ohutusnõuete mittetäitmisest tulenevad vaidlused paistsid silma eelkõige sõidukikindlustuse vaidlustes, näiteks sõiduki tehnoseisundile või juhi tervise seisundile esitatavad nõuded tekitasid vaidlusi. On mõistetav, et kindlustuslepingut sõlmides hinnastab kindlustusandja teenuse lähtuvalt eeldusest, et kokkulepitud ohutusnõudeid täidetakse. Ohutusnõuded kuuluvad iga kindlustuslepingu koosseisu ja nende täitmine kliendi poolt on tähtis.

Kindlustusandja vastutus piirneb tekkinud kahjuga

Märkimisväärselt suur hulk kindlustusvaidlusi puudutab sõiduki väärtust. Sõiduki hävimisel on kindlustusandjal tavaliselt kohustus hüvitada sõiduki turuväärtus. Turuväärtus määratakse peale kahjujuhtumit. Sõiduki turuväärtuse hindamine kindlustuslepingu

sõlmimisel ei ole otstarbekas, ühelt poolt on see seotud kuludega, teisalt muutub sõiduki turuväärtus kindlustusperioodi jooksul.

Kuivõrd asja väärtus määratakse hinnangute abil, siis ei ole tavatu, et eri hindajate arvamused on erinevad. Praktikas on vara omaniku arvamus oma vara väärtusest tavaliselt suurem teiste isikute koostatud hinnangutest. Vaidlused vara väärtuse üle saab lepitusorgani kaasabil edukalt lahendada. Lepitaja ise ei ole eeldatavalt pädev ekspert, kuid hiljemalt lepitaja juures saavad vaidlejad omavahel kokku leppida eksperdis, kes on mõlemale osapoolle usaldusväärne ja kelle arvamust mõlemad pooled aktsepteerivad.

2013. aasta plaan

Kindlustuse lepitusorgan jätkab oma tööd.

Lepitusorgani põhieesmärk 2013. 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.

Teenuse arendamisel pöörame enim tähelepanu lepitusele kuluvale ajale, vaidluse lahendamine lepitusorganis peab tulemini jõudma senisest kiiremini.

KINDLUSTUSE LEPITUSORGANI ÜKSIKASJAD

Lepitusmenetluse eelised

Lepitusmenetluse eelis kohtumenetluse ja muude menetlustega võrreldes on õiglasem tulemus, sest mõlemad pooled nõustuvad tulemusega. Kui pooled leiavad, et lepituseettepanek ei ole soodne, siis ei pea nad menetluse tulemust aktsepteerima ning mõlemal pooltel 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 kindlustuslepitusorganis ei kaasne õigusabikulusid.

Lepitusmenetlus kindlustuslepitusorganis 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 kindlustuslepitusorganis 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 lepitusorgani nõukoda ja kus on erinevate elualade esindajaid.

Lepitajatena tegutsevad

- 🔗 Jüri Aava, Eesti Kindlustusseltside Liidu ja Eesti Liikluskindlustuse Fondi jurist
- 🔗 Maret Hallikma, Advokaadibüroo Red Legal vandeadvokaat
- 🔗 Eero Johannes, If P&C Insurance AS jurist
- 🔗 Margit Laurits Männiste, Rahandusministeeriumi kindlustuspoliitika osakonna jurist
- 🔗 Peeter Milvere, Tarbijakaitseameti peajurist
- 🔗 Martti Merila, Eesti Kindlustusseltside Liidu ja Eesti Liikluskindlustuse Fondi õigusvaldkonna juht
- 🔗 Reet Rattur, Eesti Kindlustusmaaklerite Liidu tegevjuht ja E-Jurist OÜ õigusteenuste juht
- 🔗 Madis Saar, Advokaadibüroo Kaevando & Partnerid vandeadvokaat

- 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 EKSLi volikogule kinnitamiseks lepitusorgani menetluskorra;
- arutab läbi EKSLi 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
- Ivika Torpel, Swedbank P&C Insurance AS
- Siiri Tõniste, Rahandusministeerium

Õigus määrata oma esindaja lepitusorgani nõukotta on ka Finantsinspeksioonil.

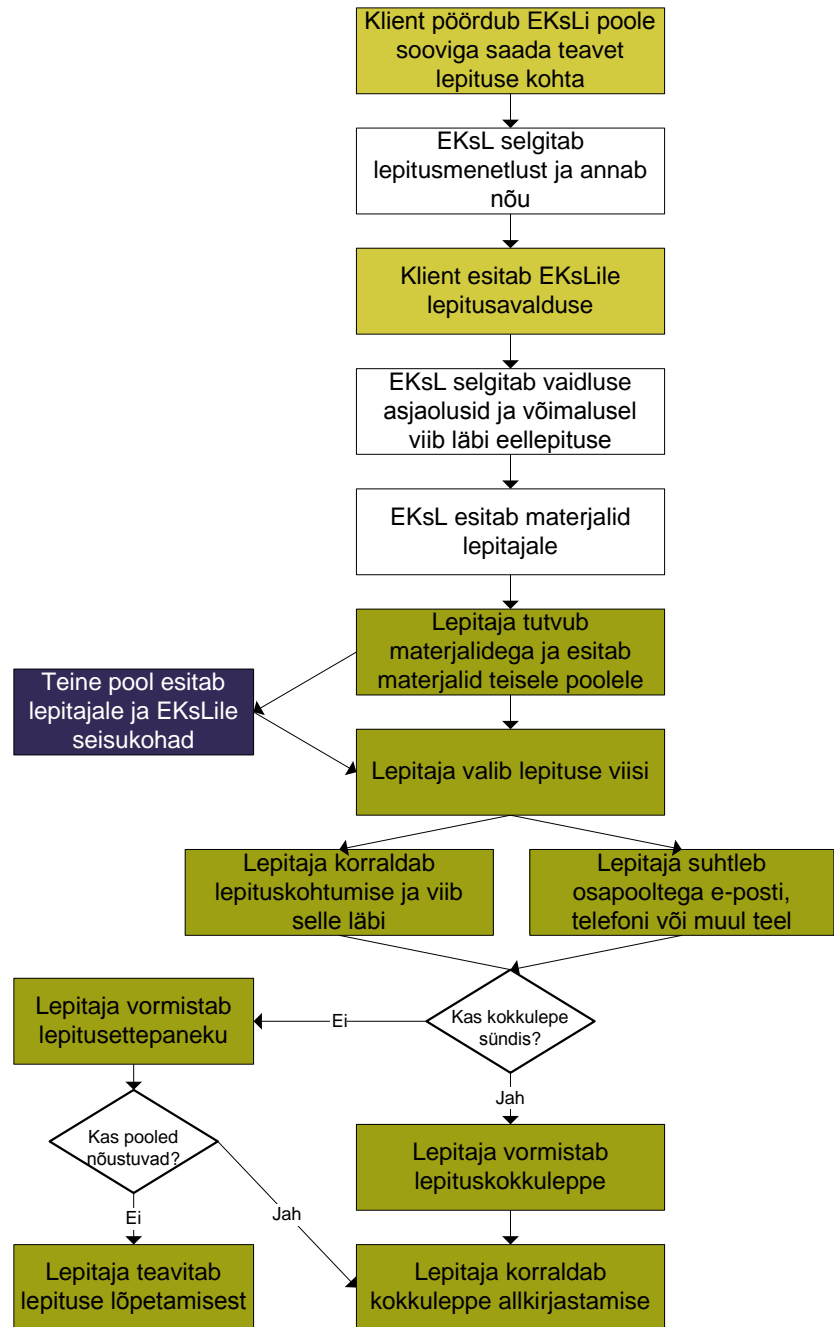
EKSL

Kindlustuse lepitusorgan tegutseb EKSLi 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 EKsLis lepitusorgani loomise mõte.

14.09.2009 otsustas EKsLi õigusvaldkonna töögrupp alustada ettevalmistustega lepitusorgani loomiseks.

01.01.2010 jõustus lepitusseadus.

05.04.2010 valmis EKsLi 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 EKsLi üldkoosolek EKsLi uue põhikirja, mis sätestas lepitusorgani loomise ja selle toimimise põhialused.

18.01.2011 tutvustas EKsL esmakordselt kindlustuse lepitusorganit avalikkusele.

01.02.2011 otsustati, et kindlustuse lepitusorgani tööd toetab EKsLi 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 EKsLi volikogu lepitusorgani menetluskorra.

24.03.2011 lepitusmenetluse põhimõtete koolitus kindlustusandjatele ja kindlustusmaakleritele, kindlustuse lepitusorgani tutvustus.

08.04.2011 koolitusseminar kindlustuslepitajatele.

11.04.2011 kinnitas EKsLi 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.

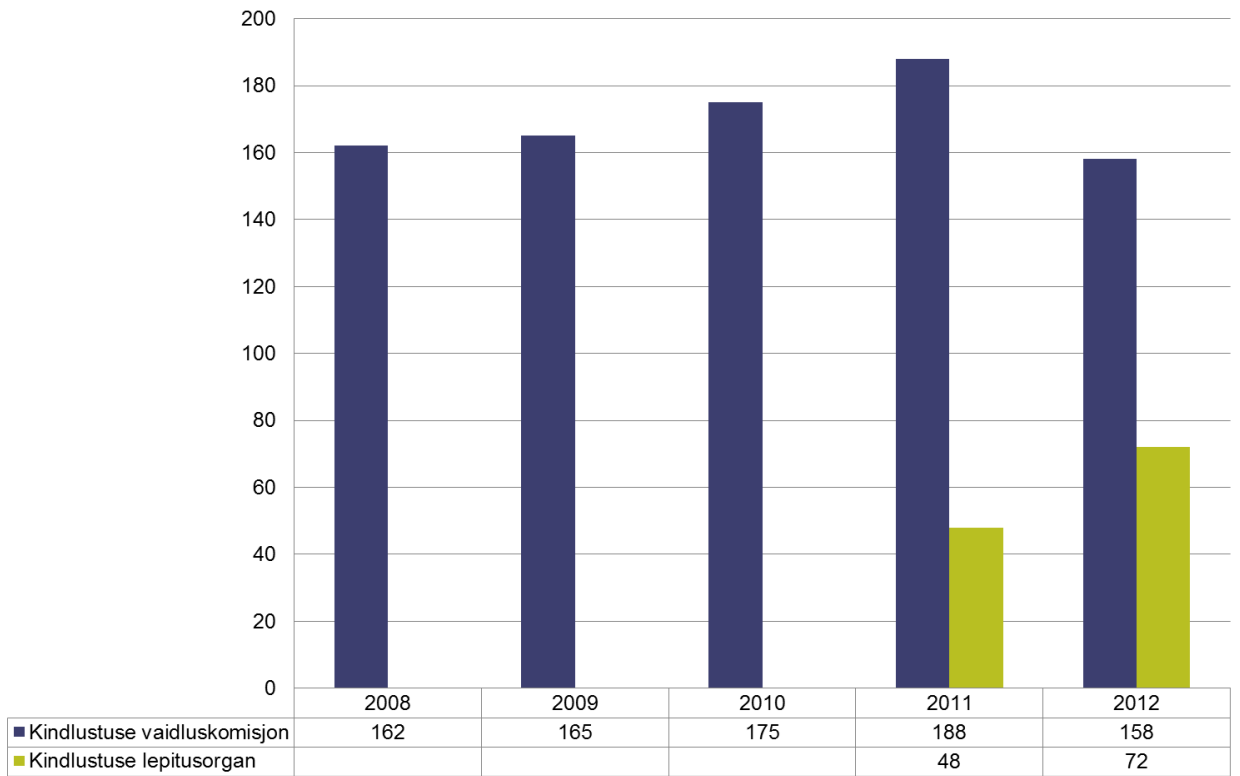
jaanuar 2012 lepitusorgani nõukojas oli arutluse all *Kodukindlustuse hea tava* tekst

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

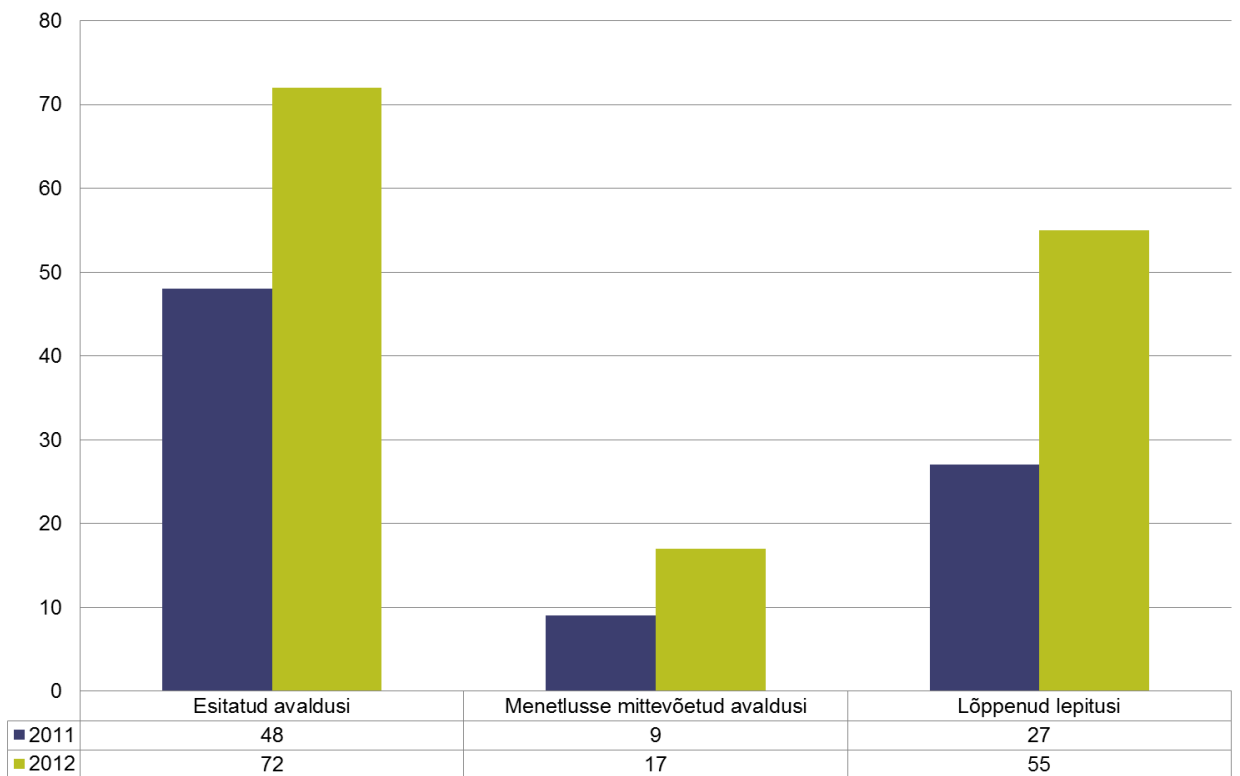
24.08.2012 kutsuti tagasi seni tegutsenud kindlustuslepitajad ja valiti uued lepitajad. Eesmärgiga anda võimalus isikuile kandideerida lepitajaks otsustati, et iga kolme aasta tagant kutsutakse lepitajad tagasi ja nimetatakse uued

STATISTIKA

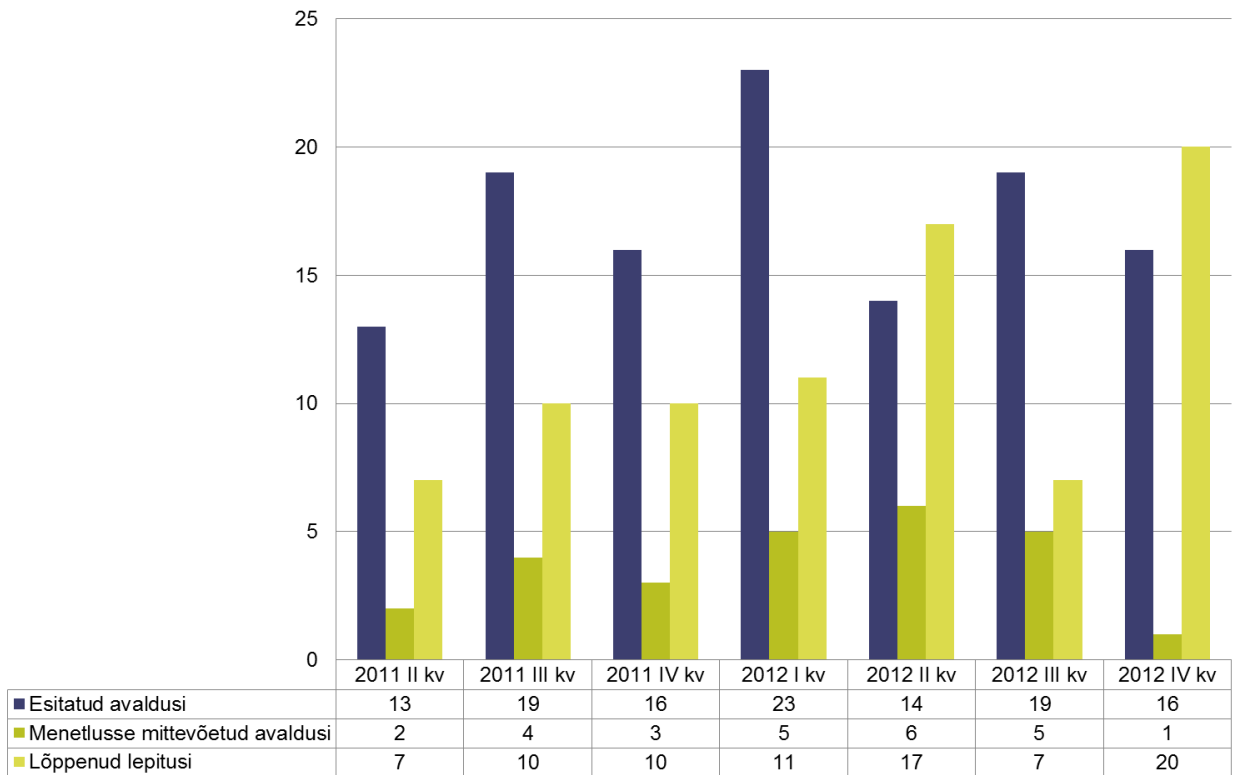
Perioodis esitatud avalduste arv



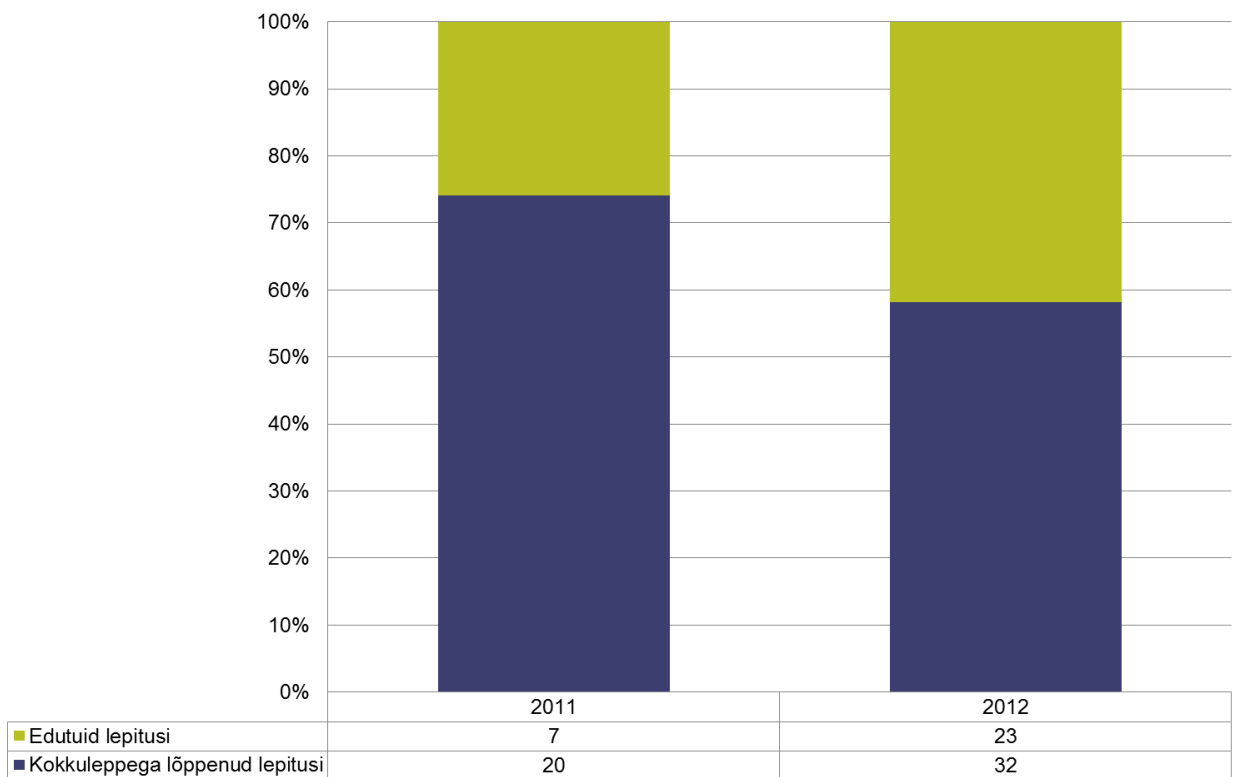
Lepituste üldnumbrid aasta lõikes



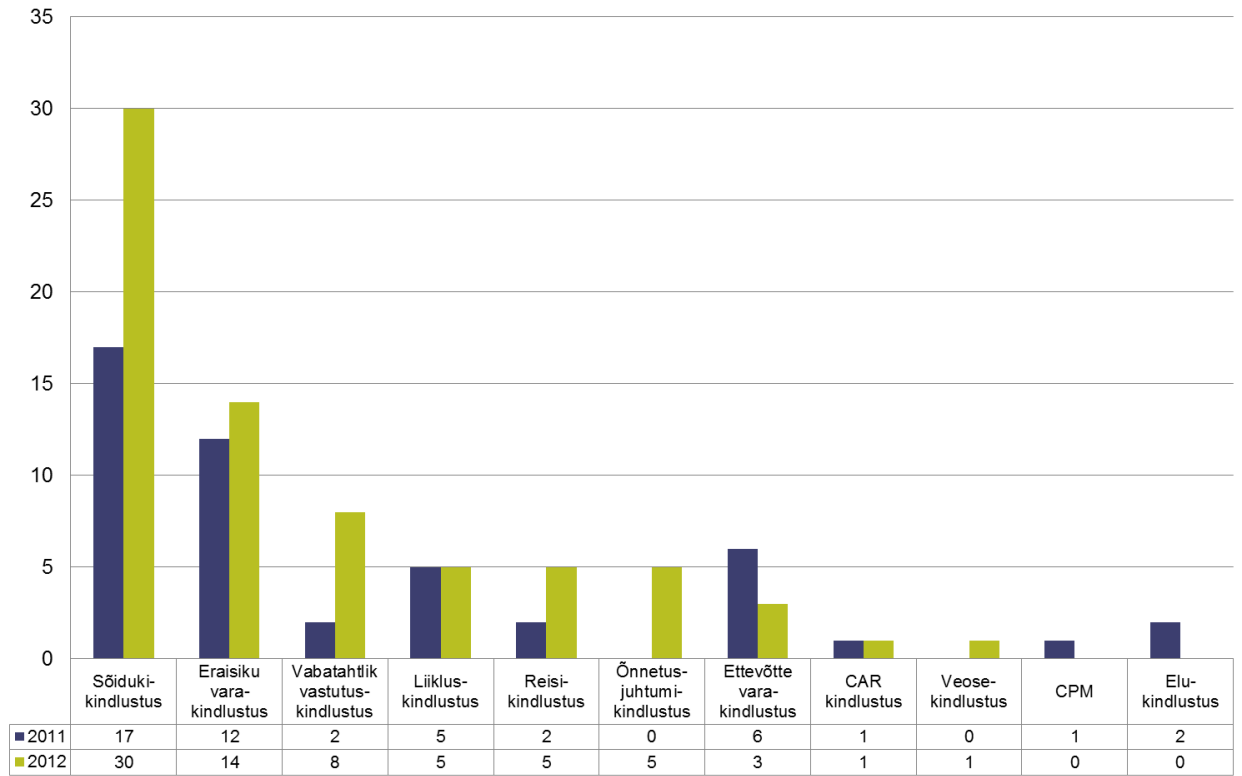
Lepituste üldnumbrid kvartali lõikes



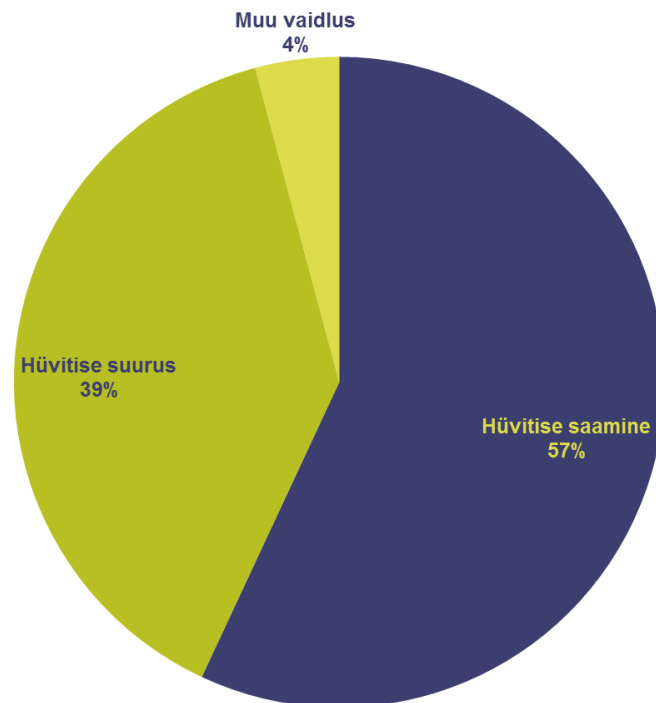
Lõppenud menetlused tulemuse järgi



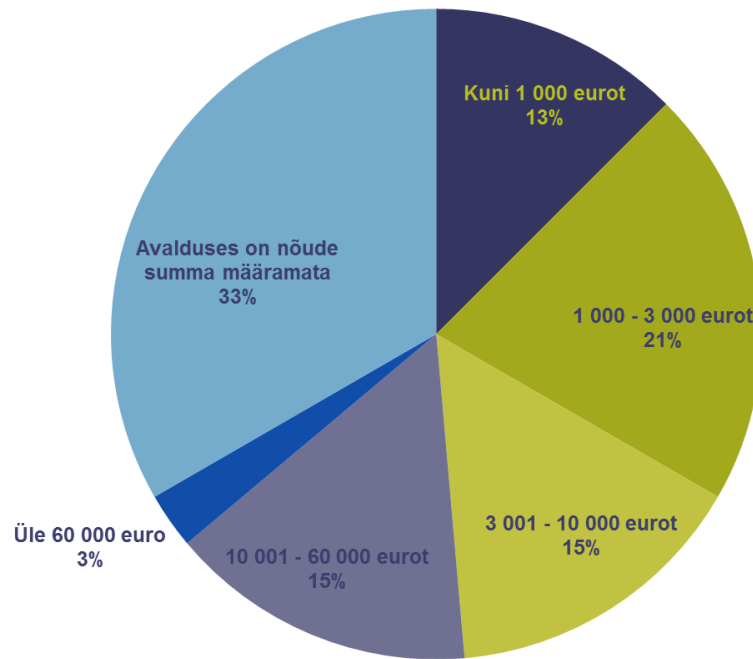
Esitatud avaldused teenuse järgi



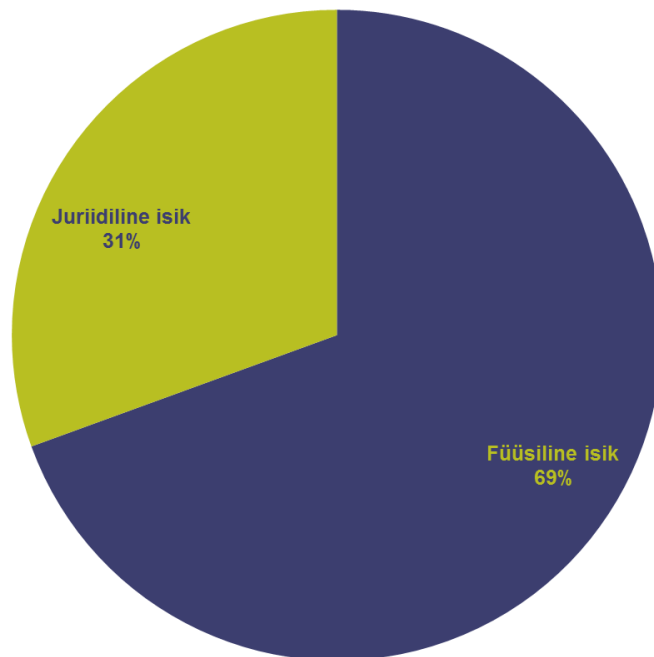
2012. aastal esitatud avaldused vaidluse sisu järgi



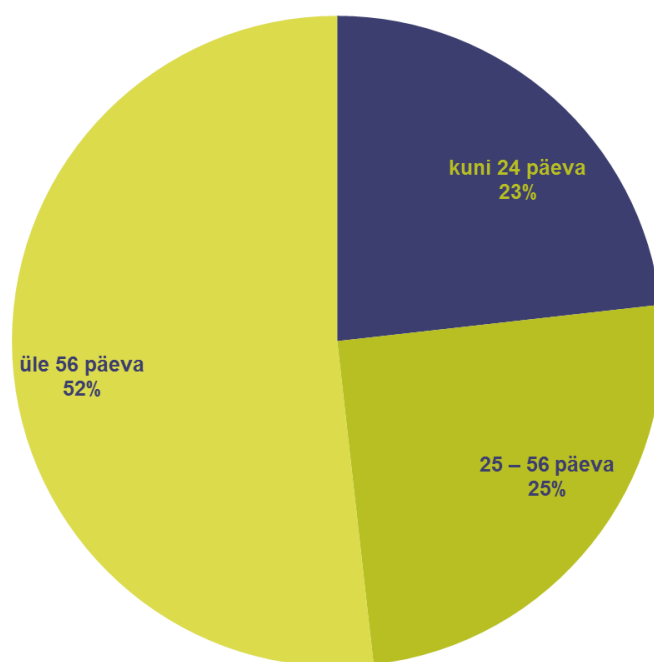
2012. aastal esitatud avaldused nõude summa järgi



2012. aastal esitatud avaldused kliendi järgi



2012. aastal lõpetatud lepituste jaotus lepitusele kulunud aja järgi



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