



NÕUDED KINDLUSTUSVAHENDUSEGA TEGELEMISEKS

Soovituslik juhend (edaspidi juhend) on kehtestatud Finantsinspeksiooni juhatuse 22.02.2016 otsusega nr 1.1-7/27.

1. Pädevus

- 1.1. Finantsinspeksiooni seaduse (edaspidi nimetatud FIS) § 3 kohaselt teostab Finantsinspeksioon riiklikku finantsjärelevalvet finantssektori stabiilsuse, usaldusväärsuse ja läbipaistvuse ning toimimise efektiivsuse suurendamise, süsteemsete riskide vähendamise ning finantssektori kuritegelikel eesmärkidel ärakasutamise tõkestamisele kaasaaitamise eesmärgil, et kaitsta klientide ja investorite huve nende vahendite säilimisel ning seeläbi toetada Eesti rahasüsteemi stabiilsust.
- 1.2. FIS § 57 lg 1 kohaselt on Finantsinspeksioonil õigus välja anda soovitusliku iseloomuga juhendeid finantssektori tegevust reguleerivate õigusaktide selgitamiseks või finantsjärelevalve subjektide suunamiseks.

2. Juhendi eesmärk ja kohaldamisala

2.1. Juhendi eesmärk

- 2.1.1. Juhendi eesmärgiks on selgitada kindlustustegevuse seaduses esitatud nõudeid kindluslepingu vahendamisele. Läbi seaduse selgitamise luuakse juhendiga kindlustusvahenduse turul tingimused, kus kindlustusvahendusega tegelevatel isikutel on võimalik eelnimetatud seaduses sätestatud nõuetest ühetaoliselt aru saada.
- 2.1.2. Kindlustustegevuse seaduses esitatud kindlustusvahendaja kohustuste selgitamine loob eeldused teenuse läbipaistvuse suurenemisele ning aitab teenuse tarbijal paremini mõista teenuse olemust, kindlustusvahendajal vastava kutsetegevuse üldiselt tunnustatud oskust ja head tava, mis omakorda loovad suuremad eeldused võimalike vaidluste vältimiseks õigussuhte raames heas usus õiguste teostamisel ja kohustuste täitmisel.

2.2. Juhendi kohaldamisala

- 2.2.1. Juhend kohaldub Eestis tegutsemisõigust omavatele kindlustusvahendajatele. Juhendi punktid, kus on eristatud kindlustusmaaklerit ja kindlustusagenti, kehtivad vastavale kindlustusvahendajale.
- 2.2.2. Juhendi kohaldamisel tuleb arvestada õigusaktidest tulenevaid nõudeid. Õigusaktidest tulenevate imperatiivsete nõuete korral tuleb lähtuda õigusaktides sätestatust. Juhendis kirjeldatud põhimõtted on kindlustusvahendajatele täitmiseks soovituslikud, kuid

kindlustustegevuse seaduses ning võlaõigusseaduses sätestatud kindlustusvahendaja kohustuste täitmisel peab kindlustusvahendaja oma igapäevatöös arvestama samuti ka Finantsinspektsiooni poolsete juhendavate selgitustega.

- 2.2.3. Juhendi kohaldamisel tekkivate rakenduslike ja tõlgenduslike probleemide korral tuleb lähtuda mõistlikkuse põhimõttest, arvestades käesoleva juhendi eesmärki ning toimida heas usus kindlustusvahendajalt oodatava üldiselt tunnustatud kutseoskusega.
- 2.2.4. Juhendi kohaldamisel tuleb arvestada „täidan või selgitan” põhimõtet, mille kohaselt kindlustusvahendaja peab vajadusel selleks õigustatud isikule suutma põhjendada, miks ta mõnda juhendi punkti ei rakenda või teeb seda osaliselt. Õigustatud isik käesoleva juhendi tähenduses võib olla kindlustusvahendaja klient, pädev järelevalveasutus jmt.

3. Maaklerilepingu sõlmimine

- 3.1. Kindlustusmaakler peab suutma tõendada maaklerilepingu sõlmimise eelse teabe esitamist kliendile.

4. Kindlustusmaakleri üldine lojaalsuskohustus ja tegevus huvide konflikti olukorras

- 4.1. Kindlustusmaakler peab kindlustusmaakleri vahendustegevusega tegelemisel ning kliendi abistamisel tema kindlustuslepingu haldamisel ja täitmisel lähtuma kliendi huvidest ja vältima kliendi huvidega vastuolus olevaid kindlustusmaakleri tegevusest väljuvaid tegevusi. Juhul kui klient annab kindlustusmaaklerile täitmiseks juhise, mis ei ole kindlustusmaakleri hinnangul kooskõlas kliendi huviga, loetakse kindlustusmaakleri lojaalsuskohustus kliendi suhtes täidetuks, kui kindlustusmaakler teavitab klienti eelnevalt kliendi juhise täitmisega kaasnevast kliendile ilmselt ebasoodsast tagajärjest ning klient vaatamata sellele ei muuda oma juhist.
- 4.2. Kindlustusmaakler peab nõustama klienti kindlustuslepingu valimisel objektiivselt ja sõltumatult. Objektiivseks ja sõltumatuks loetakse käesoleva juhendi tähenduses olukorda, kus kindlustusmaakler, kasutades oma parimat kutseoskust, tegeleb kindlustusmaakleri vahendustegevusega ja abistab klienti tema kindlustuslepingu haldamisel ja täitmisel, laskmata ennast seejuures mõjutada muu hulgas kindlustusmaakleri ja kindlustusandja vahelistest võlaõiguslikest suhetest, sealhulgas lepingutest, millega võidakse kokku leppida kindlustusmaakleri tasustamine kliendi eest ning oma muudest tegevustest põhitegevuse kõrval.
- 4.3. Kindlustusmaakler ei või samal ajal osutada kindlustusvahendust mitmele kliendile sama eseme kindlustamiseks sama riski vastu, kui nende klientide huvide vastuolu on selle eseme kindlustamisega seoses mõistlikult eeldatav. Sellisel juhul peab kindlustusmaakler valima nimetatud klientide hulgast ühe kliendi, kellele ta osutab kindlustusvahenduse teenust või loobuma teenuse osutamisest kõigile nimetatud klientidele. Selle keeluga välditakse huvide konflikti, mis tekib kahe (või enama) kliendi vahel, kellele osutab kindlustusvahenduse teenust üks ja sama kindlustusmaakler ning tagatakse selgelt ühe kliendi huvide esindamine. Keelu nõuetekohaseks järgimiseks peab kindlustusmaakler hindama, (i) kas kliendisuhete puhul on tegemist kindlustusvahenduse või muu tegevusega, (ii) kas kindlustatav ese on sama, (iii) kas kindlustusrisk on sama ja (iv) kas klientide huvide vastuolu sama eseme kindlustamisel on eeldatav.
- 4.4. Huvide konflikti olukorra tekkimisel on kindlustusmaakler kohustatud sellest klienti viivitamata teavitama, avaldades võimaliku huvide konflikti üldise laadi ja konflikti allika ning vältimatu huvide konflikti olukorras tegutsema kliendi parimates huvides või loobuma

teenuse osutamisest. Huvide konflikti realiseerumiseks ei loeta juhendi tähenduses olukorda, kus kindlustusmaakler täidab talle kliendi poolt antud juhust.

- 4.5. Kui kindlustusmaakler oma kutseoskust ja tehnilisi/õiguslikke lahendeid kasutades haldab kindlustusvõtja ja kindlustusandja vahelisi lepingulisi suhteid ning pakub vastavat teenust, mis väljub kindlustusmaakleri põhitegevusest, siis selliste lepingute haldamine tuleb rangelt hoida eraldi kindlustusmaakleri põhitegevusest. Sellisteks lepinguteks on näiteks lepingud, kus maakler on leidnud teatud teenuse osutajale (näiteks turvafirma, kinnisvara haldusfirma) ühe sobivaima kindlustuskaitse pakkuja ning maakler korraldab teenuse osutaja nimel kindlustuslepingute muutmist, uuendamist või haldamist. Eraldi hoidmine tähendab olukorra saavutamist, kus sellise tegevuse korral peab kliendil kindlustuspakkumust saades olema selge arusaam, et tegemist ei ole kindlustusmaakleri vahendustegevusega kindlustustegevuse seaduse tähenduses.

5. Kindlustusagendi tegevus huvide konflikti olukorras

- 5.1. Kindlustusagent tegeleb tasu eest ja agendilepingu alusel kindlustuslepingu vahendamisega ühe või mitme kindlustus- või edasikindlustusandja jaoks ja tema huvides või sõlmib kindlustuslepinguid nende nimel ja arvel ning teostab võlaõigusseaduse §-s 677 nimetatud toiminguid.
- 5.2. Kindlustusagent peab iga kord enne kindlustuslepingu sõlmimist ja vajaduse korral ka enne sõlmitud kindlustuslepingu muutmist huvide konflikti olukorras avaldama kliendile võimaliku huvide konflikti üldise laadi ja konflikti allika.

6. Nõuded kindlustushuvi väljaselgitamisele

- 6.1. Kliendi kindlustushuvi väljaselgitamiseks kindlustusvahendaja muu hulgas vähemalt:
 - 6.1.1. selgitab nõustamistegevuses välja, milliste riskide vastu klient kindlustada soovib;
 - 6.1.2. küsib kliendilt soovitava kindlustuskaitse ulatust ja kliendile sobivat omavastutuse määra;
 - 6.1.3. selgitab kliendi antud teabe alusel välja, kas pakutav kindlustusleping vastab kliendi kindlustushuvile ja nõudmistele;
 - 6.1.4. selgitab kliendile kindlustustingimuste erisusi, sh piiranguid ja välistusi, mis konkreetse kindlustusliigi osas kliendi jaoks tähtsust omavad;
 - 6.1.5. suhtleb kliendiga muudes kindlustuslepingu sõlmimisega seotud küsimustes, mis võivad omada olulist mõju lepingu sõlmimise otsustamisel.
- 6.2. Kliendi kindlustushuvi väljaselgitamisel kindlustusvahendaja üldjuhul eeldab, et klient ei puutu kindlustustegevusega igapäevaselt kokku, mistõttu ta ei pruugi osata oma kindlustushuvi selgesti väljendada.
- 6.3. Kliendi poolt kindlustusvahendajale esitatav teave kindlustushuvi kohta tuleb kindlustusvahendajal salvestada püsival andmekandjal võlaõigusseaduse § 11¹ tähenduses.
- 6.4. Kindlustusvahendaja peab tagama, et kolmanda isiku kasutamisel kindlustushuvi väljaselgitamise küsimustiku edastamisel kliendile, küsimustiku täitmisel ja kliendilt tagastamisel ei teeks see kolmas isik kindlustusvahendusele iseloomulikke toiminguid ning kliendil oleks üheselt arusaadav, et see kolmas isik ei ole kindlustusvahendaja.
- 6.5. Kolmanda isiku tegevus kindlustushuvi väljaselgitamise küsimustiku edastamisel või kliendiga koostöös täitmisel ei või sisaldada kliendi nõustamist kindlustusalastes küsimustes.

Klient võib vahendaja kindlustushuvi väljaselgitamise küsimustiku täita ise või teha seda koostöös kolmanda isikuga. Kliendiga koostöös täitmise all peetakse silmas lahendusi, kus küsimustiku täitmiseks vajalikud vastused annab klient, kuid vastused sisestab küsimustikku kolmas isik, mistahes lahendust kasutades.

- 6.6. Kolmanda isiku kasutamisel kindlustushuvi väljaselgitamise küsimustiku toimetamisel kliendile ja kliendilt tagasi, peab kindlustusvahendaja tagama ja suutma tõendada, et küsimustik oleks kliendi poolt või kliendi osalusel täidetud ja väljendaks kliendi kindlustushuvi.

7. Piisava arvu kindlustuslepingute väljapakumine kindlustusmaakleri poolt

- 7.1. Kindlustustegevuse seaduse § 192 lõike 2 punkti 5 kohaselt peab kindlustusmaakler kliendile esitama püsival andmekandjal reeglina vähemalt kolme kindlustusandja kindlustuspakkumused. Kindlustusmaakler peab põhjendama kliendile vähem kui kolme kindlustusandja pakkumuse esitamist.
- 7.2. Kliendile esitatavad kindlustuspakkumused peavad olema sõltumatu analüüsi alusel välja valitud piisava hulga kindlustusandjate pakkumuste hulgast ning vastama enim kliendi kindlustushuvile. Valiku aluseks olevate kindlustuspakkumuste hulk on üldjuhul piisav, kui see võimaldab välja valida vähemalt kolme kindlustusandja pakkumused, mis vastavad enim kliendi kindlustushuvile.

8. Parima kindlustuslepingu soovitamine kindlustusmaakleri poolt

- 8.1. Kindlustusmaakler, kasutades oma parimat kutseoskust, on kohustatud püsival andmekandjal soovitama kliendile esitatud kindlustuspakkumuste seast kindlustuspakkumust, mis vastab enim kindlustusmaaklerile avaldatud kliendi kindlustushuvile ja nõudmistele.
- 8.2. Parima kindlustuspakkumuse väljavalimise aluseks peab olema kindlustusleping kogu selle oluliste tingimustega, mida hinnatakse lähtudes kliendi kindlustushuvist. Juhul, kui klient ei ole kindlustusmaaklerile andnud teistsuguseid juhiseid, siis parima kindlustuslepingu väljavalimise aluseks ei saa olla pakutava kindlustuslepingu mõni üksik komponent, nt kindlustusmakse suurus, omavastutuse suurus või muu taoline üksik oluline näitaja, kui tervikuna ei ole tegemist parima pakkumisega, arvestades kindlustusmaaklerile avaldatud kliendi kindlustushuvi ja nõudmisi.
- 8.3. Parima kindlustuslepingu väljavalimise kaalutlused peavad kliendile olema esitatud selgelt ja üheselt mõistetavalt.

9. Nõuded kliendi teavitamisel

- 9.1. Kindlustusvahendaja poolt kliendile antav teave, sh reklaamimise eesmärgil esitatav teave, ei tohi olla eksitav. Eksitav teave on teave, mis loob või võib luua ebaõige ettekujutuse tegelikest asjaoludest. Kliendil peab olema lihtsalt mõistetav, millist kindlustusvahenduse liiki (kindlustusmaakler või kindlustusagent) ta kasutab ja kelle huvides vastav kindlustusvahendaja tegutseb.
- 9.2. Kindlustusvahendaja peab nõuannete ja soovitude andmisel kliendile lähtuma sellest, et mida keerukam on kindlustusleping või mida asjatundmatum on klient, seda põhjalikumalt peab kliendile antud nõuandeid ja soovitusi selgitama.
- 9.3. Kindlustusvahendaja avaldab kliendile kindlustustegevuse seaduses nõutud vormis (KindlTS § 181 lg 6 ja 7) ja mahus (vastavalt KindlTS § 192 või § 198) lepingueelse teabe ja selgitab

kliendile kindlustuslepingu olulisi tingimusi. Olulised tingimused on käesoleva juhendi tähenduses tingimused, mis võivad mõjutada kliendi majanduslikku käitumist ning mille suhtes võib eeldada kliendi mõistlikku huvi, nagu näiteks teenuse hind, lepinguga kaetavate riskide loetelu, lepinguga seotud piirangud ja välistused, hüvitamata jätmise alused jmt.

- 9.4. Kindlustusmaakler esitab kindlustuslepingu oluliste tingimuste tutvustuse kliendile võrdlevana, seejuures peab kindlustusmaakler võrdlemisel võtma aluseks võrreldavad tingimused. Kindlustusagent peab kindlustuslepingu olulised tingimused tooma kliendile välja eraldi, st nõuet ei saa lugeda täidetuks, kui need esitatakse kindlustusandja poolt koostatud kindlustustingimuste esitamise või nendele viitamisega.
- 9.5. Kindlustuslepinguga seonduvad välistused toob kindlustusvahendaja kliendile välja eraldi dokumendis, st nõuet ei loeta kindlustusvahendaja poolt täidetuks, kui välistused esitatakse kindlustusandja poolt koostatud kindlustustingimuste esitamisega. Kindlustusvahendaja teeb jõupingutusi selgitamaks kindlustusandja kindlustustingimuste piirangute ja välistuste täpset sisu.

10. Nõuded vahendustasu avaldamisel

- 10.1. Kindlustusvahendajale makstava kindlustuslepingu vahendustasu avaldamisel kliendile peab vahendustasu suurus ja arvutamise alused olema selgesti arusaadavad, detailselt lahti kirjutatud ja kliendile esitatavatest dokumentidest lihtsasti leitavad.
- 10.2. Vahendustasu suurus tuleb avaldada kliendile iga esitatava pakkumuse ja iga vahendatava kindlustuslepingu kohta eraldi ja viisil, et oleks tagatud vahendustasude suuruste võrreldavus.
- 10.3. Kindlustusvahendajal on keelatud sõlmida mistahes kokkuleppeid, mille eesmärgiks on moonutada kliendile avaldatavat vahendustasu suurust.
- 10.4. Kindlustusagent peab iga kord enne kindlustuslepingu sõlmimist ja vajaduse korral ka enne sõlmitud kindlustuslepingu muutmist teavitama klienti agenditasu suurusest, sealhulgas kindlustusandjalt saadava agenditasu suurusest, ja tasustamise alustest iga vahendatava kindlustuslepingu kohta eraldi.
- 10.5. Praktikas esineb olukordi, kus kindlustusagendi vahendustasu koosneb erinevatest komponentidest. Osad komponendid võimaldavad vahendustasu suuruse määrata enne kindlustuslepingu sõlmimist (nt protsent kindlustusmaksest, fikseeritud rahaline summa). Samas osad komponendid võivad olla tingimuslikud ja mõjutada agenditasu reaalselt suurust pärast kindlustuslepingu sõlmimist (nt tasu sõlmitud lepingute hulgalt või kahjuselt). Kui vahendustasus sisaldub komponente, mis ei võimalda vahendustasu suurust enne kindlustuslepingu sõlmimist täpselt avaldada, tuleb avaldada vahendustasu suurus osas, mis on teada ning kirjeldada võimalikult täpselt agenditasu tingimuslikku komponenti. Agenditasu tingimusliku komponendi kirjelduse juures on asjakohane eraldi avaldada ka selle maksimaalne väärtus, kuna see aitab kliendil saada parema ülevaate võimalikust vahendustasu summast vahendustasu tingimusliku komponendi osas.
- 10.6. Kindlustusmaakler peab kliendile avaldama enne maaklerilepingu sõlmimist maakleritasu arvutamise alused ning avaldama kliendile, kas teda tasustab klient või kliendi eest kindlustusandja. Iga kord enne kindlustuslepingu sõlmimist ja vajaduse korral ka enne sõlmitud kindlustuslepingu muutmist peab kindlustusmaakler teavitama klienti maakleritasu suurusest, sealhulgas kindlustusandjalt saadava maakleritasu suurusest iga vahendatava kindlustuslepingu kohta eraldi.
- 10.7. Lähtuvalt kindlustustegevuse seaduses sätestatud kindlustusmaakleri lojaalsuskohustusest kliendi ees, ei ole kindlustusmaakler õigustatud sõlmima maakleritasu maksmise kohta

kokkulepet, mille kohaselt tema maakleritasu sõltuks muust, kui konkreetsele kliendile osutatud kindlustusmaakleri vahendustegevusest ning kliendi abistamisest tema kindlustuslepingu haldamisel ja täitmisel. Kindlustusmaakler hindab mistahes muude maakleritasu maksmise kokkulepete vastavust lojaalsuskohustusega ja keeluga tegutseda kindlustusagendina, näiteks kokkulepet, kus tasu saamine kindlustusseltsilt on seotud vahendatud kindlustuslepingute kogusega või kahjususega tulevikus vmt.

11. Nõuded klienditoimikule

- 11.1. Kindlustusvahendaja on kohustatud iga kliendi kohta looma klienditoimiku ning selle salvestama püsival andmekandjal, et hiljem oleks võimalik hinnata, kas kindlustusvahendaja on teenuse osutamisel täitnud kõik õigusaktidest tulenevad nõuded.
- 11.2. Klienditoimik käesoleva juhendi tähenduses on kindlustusvahendaja poolt kliendile esitatud lepingueelse teabe, kindlustuspakkumiste, nõustamisalaste dokumentide, kliendi tahteavalduste ja päringute, sõlmitud lepingute ning muu olulise informatsiooni kogum konkreetse kliendisuhte kohta.
- 11.3. Kindlustusvahendaja peab olema suuteline esitama klienditoimiku õigustatud isiku nõudmisel mõistliku aja jooksul.
- 11.4. Kindlustusagendi klienditoimik võib asuda ka vastava vahendatud kindlustuslepingu kindlustusandja juures.

12. Juhendi jõustumine

- 12.1. Juhend jõustub 01.06. 2016.
- 12.2. Juhend muudab kehtetuks Finantsinspektsiooni juhatuse 02.08.2007. aasta otsusega nr 1.1-7/42 kehtestatud soovitusliku juhendi „Nõuded kindlustusvahendusega tegelemiseks“.

