

PROJEKT

Finantsinspeksiooni soovituslik juhend**Nõuded kindlustusmaaklerluse teenuse osutamisele****1. Pädevus**

Finantsinspeksiooni seaduse (edaspidi nimetatud FIS) § 3 kohaselt teostab Finantsinspeksioon riiklikku finantsjärelevalvet finantssektori stabiilsuse, usaldusväarsuse 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.

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, ulatus ja kohaldamisala**2.1. Juhendi eesmärk ja ulatus**

2.1.1 Juhendi eesmärgiks on sisustada kindlustustegevuse seaduse alusel üldisena määratud nõuded kogu kindlustusmaaklerluse teenuse osutamisele.

Ühtne standard aitab kaasa teenuse tarbija kui eelduslikult vastavaid eriteadmisi või kutseoskusi mitteomava ning seega õigussuhtes reeglina nõrgema osapoolle ootuste ja arusaamade kujundamisele kvaliteetse kindlustusmaaklerluse teenuse osas, mis loob tarbijale paremad eeldused oma õigustatud huvide kaitsmiseks. Teisalt tagab see ka kindlustusmaakleritele (edaspidi ka maakleritele) võimaluse hinnata oma kutsetegevuse vastavust temalt oodatava teenuse osas ning vajadusel teha selles korrektiivid, mis aitavad maandada võimalikke riske.

Selge ja ühtne teenuse osutamise standard loob eeldused teenuse läbipaistvuse suurendamisele ning aitab samas teenuse tarbijal mõista teenuse olemust, vastava kutsetegevuse standardit ja head tava, mis omakorda loovad suuremad eeldused võimalike vaidluste vältimiseks õigussuhte raames heas usus õiguste teostamisel ja kohustuste täitmisel. See aitab kaasa kogu kindlustusvahenduse sektori usaldusväarsuse tõusule.

2.1.2 Juhendiga on reguleeritud kindlustusmaaklerluse teenuse osutamine, selle raames esinevate võimalike huvide konfliktide olukorras tegutsemine, kindlustuslepingu vahendamisele esitatavate nõuete täitmine ja kindlustusalase väljaõppe kohustus kui kvaliteetse kindlustusmaaklerluse teenuse eeldus.

2.1.3 Juhendiga määratud kliendi huvide kindlustusmaakleri poolse esindamise all on mõeldud kindlustustegevuse seaduses (edaspidi ka KindlTS) sätestatud kliendi esindamist ning kindlustusmaakleri kohustuste täitmist selle esindamise kestel.

2.1.4 Juhendi punktis 4.3 toodud avaldatava teabe all on mõeldud kindlustustegevuse seaduse §-s 141 imperatiivselt sätestatud teavitamise nõuded.

2.2 Juhendi kohaldamisala

2.2.1 Juhend on järgimiseks eelkõige Eestis tegutsemisõigust omavatele kindlustusmaakleritele, samuti ka kindlustusagentidele, kus see on asjakohane.

2.2.2 Juhendi kohaldamisel tuleb arvestada õigusaktidest tulenevaid nõudeid. Õigusaktidest tulenevate imperatiivsete nõuete korral tuleb lähtuda õigusaktides sätestatust. Juhendis kirjeldatud põhimõtted on kindlustusmaakleritele täitmiseks soovituslikud, kuid kindlustustegevuse seaduses sätestatud kindlustusmaakleri kohustuste täitmisel peab maakler oma igapäevatöös arvestama samuti ka Finantsinspeksiooni 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 kindlustusmaaklerilt oodatava hoolsuskohustusega.

3. Kindlustusmaaklerluse teenuse osutamine, tegevus huvide konflikti olukorras

3.1 Kindlustusmaakler peab tagama ja korraldama järjepidevat kontrolli ja järelevalvet teostamise muuhulgas kogu tegevuse üle, mis tema või tema alluvuses töötavate isikute poolt teostatakse kindlustusmaaklerluse teenuse osutamisel kliendile¹.

3.2 Kindlustusmaakler peab kindlustusmaaklerluse teenuse osutamisel lähtuma alati kliendi huvidest.

3.3 Kindlustusmaakleril ei ole kindlustusmaaklerluse teenuse osutamisega samaaegselt lubatud tegutseda sisuliselt kindlustusagendi ülesannetes. Samuti on maakleril keelatud end reklaamida, avaldada ise või lasta enda kohta avaldada teavet, mis võib kahtluse alla seada tema tegutsemise kindlustusmaaklerina või eksitada klienti pakutava teenuse olemuses.

3.4 Maakleri poolt antavad seisukohad, sh maakleri reklaamimise eesmärgil esitatav teave, ei tohi olla eksitavad või ebareaalsed. Eksitavad on seisukohad ja teave, mis ükskõik millisel viisil, kaasaarvatud esitlusviis viivad või võivad viia kliendi eksimusse või kahjustada tema huve.

3.5 Tagamaks eeldused kindlustusmaaklerluse teenuse osutamiseks kliendi parimates huvides peab kindlustusmaakler kindlustusmaaklerluse teenuse osutamisel olema kindlustusandjast majanduslikult sõltumatu. Juhul kui maakleril on majanduslik

¹ Viidatud nõue ei välista ega kitsenda järelevalvet ja kontrolli teostamise kohustust muu tegevuse üle, mis ei ole hõlmatud kindlustusmaaklerluse teenuse osutamisel teostatavate toimingutega.

huvitatus pikema perioodiga kindlustuslepingute vahendamisele ning klient pikema perioodiga lepingut omades pöördub maakleri poole sooviga vastav leping peatada või lõpetada, peab maakler välistama kliendi nõustamisel isikliku sh. majandusliku huvi ning lähtuma kliendi kindlustushuvist ja nõudmistest.

3.6 Kindlustusmaakler nõustab klienti objektiivselt ja sõltumatult. Maakler peab rakendama mõistlikke ja proportsionaalseid meetmeid võimalike huvide konfliktide ennetamiseks. Huvide konflikti olukorra tekkimisel peab maakler sellest klienti viivitamata teavitama ning vältimatu huvide konflikti olukorras tegutsema kliendi parimates huvides.

3.7 Kui maakler oma kutseoskust ja tehnilisi/õiguslikke lahendeid kasutades haldab kliendi ja teenuse pakkuja vahelisi lepingulisi suhteid ning pakub vastavat teenust, mis väljub tavapärasest maaklerteenuse osutamisest², siis selliste lepingute haldamine tuleb rangelt hoida eraldi maaklerlusest. Eraldi hoidmine tähendab olukorra saavutamist, kus sellise tegevuse korral peab kliendil kindlustuspakkumust saades olema selge arusaam, et maakler ei osuta maaklerteenust kindlustustegevuse seaduse tähenduses. Vastava teabe esitamist kliendile peab maakler olema suuteline tõendama selleks õigustatud huvi omavatele isikutele.

4. Nõuded kindlustuslepingu vahendamisele

4.1 Nõuded kliendi kindlustushuvi väljaselgitamisele

4.1.1 Maakler kliendi kindlustushuvi väljaselgitamiseks:

4.1.1.1 Selgitab välja, mida ja millistel tingimustel klient kindlustada soovib;

4.1.1.2 Küsib kliendilt soovitava kindlustuskaitse ulatust ja kliendile sobivat omavastutuse määra;

4.1.1.3 Selgitab välja, kas pakutakse kliendi kindlustushuvile vastavaid lepinguid. Vajadusel vaadatakse kliendiga koos üle võimalused kliendi kindlustushuvi uueks määratlemiseks, arvestades kliendi eesmarke ja tegelikke vajadusi.

4.1.1.4 Selgitab kliendile kindlustustingimuste erisusi, sh piiranguid ja välistusi, mis konkreetse kindlustusliigi osas kliendi jaoks tähtsust omavad;

4.1.1.5 Selgitab välja kliendi lisahuvide võrreldes kindlustusliigi kohta kindlustuse üldtingimustes fikseerituga;

4.1.1.6 Selgitab kliendile vara võimalikku kindlustamist uusväärtuskindlustusega kindlustusliikide osas, milles seda kohaldatakse;

4.1.1.7 Selgitab kliendile, et täiendavate riskide kindlustamisel võrreldes kindlustusliigi kohta kindlustuse üldtingimustes väljatooduga, toimub reeglina kindlustusfirma poolt täiendava kindlustuskatte juurdelisamisega, millele lisandub ka täiendav kindlustusmakse;

4.1.1.8 Suhtleb kliendiga muudes kindlustuse vahendamisega seonduvates küsimustes, olles kliendi kindlustushuvi väljaselgitamisel küsimuste esitamisel aktiivne.

4.1.2 Kliendi kindlustushuvi ja kindlustuslepingu nõuete väljaselgitamisel peab maakler eeldama, et klient ei puutu kindlustustegevusega igapäevaselt kokku, mistõttu

² Näiteks kolmepoolsed lepingud, kus maakler on leidnud teatud teenuse osutajale ühe sobivaima kindlustuskaitse pakkuja ning maakler korraldab teenuse osutaja nimel kindlustuslepingute pakkumist, muutmist, uuendamist või haldamist.

ta ei pruugi osata oma kindlustushuvi selgesti väljendada. Maakler peab kindlustushuvi väljaselgitamisel tegutsema aktiivsema poolena (sh küsimuste esitamisel ja selgituste andmisel).

4.1.3 Kindlustushuvi väljaselgitamiseks tuleb kliendilt küsida kõik olemasolevad dokumendid ja muu info, mis käsitleb antud kindlustusobjekti ning millest võib kindlustusmaakleril olla kasu kliendi kindlustushuvi väljaselgitamisel. Soovitatavalt peaks kliendi poolt maaklerile esitatav teave olema võimalike edaspidiste arusaamatuste vältimiseks kirjalikult üle kinnitatud ning maakleri poolt salvestatud kirjalikult või kirjalikku taasesitamist võimaldavas vormis.

4.2 Nõuded kindlustuslepingu pakkumismenetlusele ja parima lepingu soovitamisele

4.2.1 Kindlustustegevuse seaduse §-st 141 lg 1 p 5 tuleneva piisava hulga pakkumuste nõude on kindlustusmaakler täielikult täitnud, kui ta on kliendile esitanud vähemalt nelja kindlustusandja kindlustuspakkumused.

4.2.2 Kui kliendile ei ole võimalik teha nelja pakkumust, tuleb teha pakkumusi vastavalt sellele hulgale pakkumustele, mis on sõltuvad konkreetsest kindlustatud esemest, isikust või kindlusriskist.

4.2.3 Juhul kui maakleri poolt esitatakse vähem kui neli kindlustuspakkumust, siis peab olema õigustatud huvi omavale isikule tõendatav, kas see on tingitud kliendi soovist, kindlustusliigile kindlustusandjate poolt tehtavate pakkumuste vähesusest või mõnest muust põhjusest.

4.2.4 Maakler peab kirjalikult taasesitatavas vormis soovitama kliendile esitatud kindlustuspakkumuste seast parimat kindlustuspakkumust, mis kõige enam vastab kliendi kindlustushuvile ja nõudmistele. Parima kindlustuslepingu soovitusel kliendile peavad olema selged ja üheselt mõistetavad. Välja tuleb tuua igakülgset asjaolud, millele soovitusel baseeruvad. Informatsioon kliendile peab olema piisav, et teha kliendipoolne teadev otsus.

4.2.5 Parima kindlustuspakkumuse väljavalimise aluseks peab olema kogu kindlustusleping ja selle vastavus kliendi kindlustushuvile ja nõudmistele tervikuna. Väljavalimise aluseks ei saa olla pakutava kindlustuslepingu mõni üksik komponent, nt kindlustusmakse, omavastutuse suurus või muud taolised olulised näitajad, kui tervikuna ei ole tegemist parima pakkumisega, arvestades kliendi kindlustushuvi.

4.3 Nõuded kliendi teavitamisel

4.3.1 Kindlustusmaakler peab võimaldama kliendil tutvuda kogu avaldatava teabega.

4.3.2 Avaldatav teave ei pea sisalduma ühes dokumendis, kuid peab olema kergesti leitav.

4.3.3 Maakleri poolt erinevates dokumentides kliendile avaldatav teave ei tohi olla vasturääkiv.

4.3.4 Maakler ei tohi ära kasutada kliendi teadmatust kindlustustegevuse valdkonnas. Kliendile tuleb maakleri poolt avaldada ka kogu muu teave, mis on seoses kliendi kindlustushuviga saanud maaklerile teatavaks kindlustusandjate kaudu.

4.4 Sõlmitavate kokkulepete vorm

Kindlustusmaakleri ja kliendi vahel sõlmitavad mistahes kokkulepped peavad olema hilisemalt tõendatavad ja kehtestatud vorminõue ei tohi põhjendamatult kahjustada kliendi huve.

4.5 Nõuded kliendile antavate nõuannete ja soovitude põhjendamisel

4.5.1 Maakler peab nõuannete ja soovitude põhjendamisel kliendile lähtuma sellest, et mida keerukam on kindlustusleping, seda põhjalikumalt peab kindlustusmaakler kliendile antud nõuandeid ja soovitusi põhjendama.

4.5.2 Nõuanded ja soovitused kliendile peavad olema lahti seletatud lihtsalt, igakülgset ja arusaadavalt, eeldusega, et klient ei tunne kindlustustegevust reguleerivaid õigusakte, lepingutest/tingimustest tulenevaid mõisteid, kindlustuspraktikat jmt.

4.5.3 Kindlustusmaakler peab hinnangute, soovitude ja põhjenduste andmisel kliendile jääma adekvaatseks ka juhul, kui klient on teavitanud maaklerit soovist lõpetada senine kliendileping maakleriga või vahetada maakler välja teise maakleri vastu.

4.6 Nõuded kindlustuslepingu tutvustamisel ja kliendi konsulteerimisel kindlustuslepinguga seotud küsimustes

4.6.1 Kindlustuslepingu tingimuste tutvustamisel kliendile tuleb arusaadavalt ja lihtsalt avada nende sisu ja selgitada mõtet, eelkõige erisuste, piirangute ja välistuste osas. Eraldi tuleb välja tuua ja märkida kindlustusmaksete suurus, mida kliendil kindlustuskaitse eest kindlustuslepingu järgselt tasuda tuleb. Maakler ei ole kindlustuslepingu tutvustamise nõuet täitnud, kui ta on esitanud kliendile kindlustuspakkumused ja kindlustustingimused ilma selgitusteta sisu osas.

4.6.2 Kindlustuslepinguga seonduvad piirangud ja välistused ei pea sisalduma vaid kindlustusandja poolt tutvumiseks antavates kindlustustingimustes, vaid piirangud ja välistused tuleb välja tuua eraldi maakleri poolt esitatavas kindlustuspakkumuses või olema esitatud lisana sõlmitava kindlustuslepingu juurde. Piirangud ja välistused tuleb kliendile enne kindlustuslepingu sõlmimist üksikasjalikult lahti seletada.

4.6.3 Juhul kui sõlmitav kindlustusleping ei vasta täies ulatuses kliendi kindlustushuvile, tuleb kliendile selgitada, kas kindlustushuvi katmiseks täies ulatuses või olulises osas on võimalik erikokkuleppe alusel kindlustada lisariske. Kui kliendi kindlustushuvile täies ulatuses vastava kindlustuslepingu sõlmimiseks on vajalik täiendavate lisariskide kindlustamine, mida kindlustuslepingu üldtingimused ei kata, siis peab kindlustusmaakler klienti informeerima ka sellest, millises ulatuses tuleb kliendil lisariskide kindlustuse eest täiendavalt tasuda.

4.6.4 Kindlustusjuhtumi osas tuleb kliendile selgitada, milles seisneb tema kohustus kindlustuslepingu kehtivusperioodi jooksul ja milline lepingutingimuste rikkumine võib tuua kaasa väljamakstava kindlustushüvitise vähendamise või hüvitamatajätmise.

4.6.5 Kindlustusmaakleri osalemisel kliendi poolt kindlustushüvitise saamiseks dokumentide koostamisel, juhivad maakler kliendi tähelepanu sellele, et ebaõige või – täpse teabe esitamine võib endaga kaasa tuua hüvitise väljamaksmisest keeldumise või vastutuse õigusaktides sätestatud korras.

4.6.6 Kindlustusmaakler peab informeerima klienti kõigest, mis võiks kliendile seoses sõlmitava või sõlmitud kindlustuslepinguga kasuks või kahjuks tulla.

4.7 Kliendi nõusolek kindlustuspakkumusele

Kliendile esitatavate kindlustuspakkumuste seast valib klient tema kindlustushuvile ja nõudmistele kõige enam vastava kindlustuslepingu. Kliendi tahteavaldus peab olema fikseeritud ja säilitatud kindlustusmaakleri juures olevas kliendifailis.

4.8 Nõuded vahendustasu avaldamisel

4.8.1 Vahendustasu avaldamisel peab vahendustasu suurus olema selgesti arusaadav, detailselt lahti kirjutatud ja kliendile esitatavatest dokumentidest lihtsasti leitav.

4.8.2 Vahendustasu suurus tuleb avaldada kliendile kindlustuspakkumuses iga kindlustuslepingu kohta eraldi.

4.8.3 Vahendustasu suurus tuleb avaldada kõigi kindlustusandjate kohta, kellede hulgast kindlustusmaakler kliendi kindlustushuvile parimat pakkumust soovitab.

4.8.4 Kindlustusmaakleril on keelatud sõlmida kindlustusandjatega mistahes kokkuleppeid, mille eesmärgiks on moonutada vahendustasu suurus või saada kindlustusandjalt vahendustasu muudel alustel kui iga vahendatud lepingu põhisel.

4.9 Nõuded kliendifailide salvestamisel

4.9.1 Arvestades, et kindlustusmaaklerluse teenuse puhul on oluline tähendus maakleri suhtlemisel kliendiga, peab kindlustusmaakler iga kliendi kohta looma kliendifaili, milles säilitatakse maaklertegevuse raames esitatud poolte tahteavaldused ja muu oluline informatsioon konkreetse kliendisuhte kohta.

4.9.2 Maakler peab salvestama kõik kliendifailid viisil, et tagantjärele oleks võimalik tõendada, et maakler on vahendusteenuse osutamisel täitnud kõik kindlustustegevuse seadusest tulenevad nõuded.

4.9.3 Kindlustusmaakleri poolt võetud kliendipoolne kinnitus maakleri poolsete nõuete täitmise osas ei asenda kliendifailide kohast salvestamist.

5. Kindlustusalane väljaõpe

5.1 Kvaliteetse kindlustusmaaklerluse teenus osutamine eeldab teenuse osutajalt kõrgeid erialaseid teadmisi (sealhulgas teadmist kindlustussektoris toimuvatest arengutest ja nende mõistmist). Selle saavutamiseks peab kindlusmaakler tagama kindlustusmaaklerluse teenust klientidele osutavate füüsiliste isikute piisava ja järjepideva kindlustusalase koolitamise, seda eelkõige nende toodete/kindlustusliikide osas, mida maakler kliendile vahendab.

5.2 Olukordades, kus kindlustusmaakleril on vajalik õigustatud huvi omavale isikule tõendada teenuse osutaja professionaalsust, on vajalik tagada nõude täitmiseks piisavas vormis andmete olemasolu klientidele kindlustusmaaklerluse teenust osutavate füüsiliste isikute poolt läbitud koolituste kohta (sealhulgas koolitusel osalemise ja koolituse sisu kohta).

6. Juhendi jõustumine

Juhend jõustub PP.KK.AAAA.