

Finantsinspektsiooni soovituslik juhend

Nõuded kindlustusvahendusega tegelemiseks

Käesolev soovituslik juhend (edaspidi juhend) on kehtestatud Finantsinspektsiooni juhatuse 02.08.2007 otsusega nr 1.1-7/42.

1. Pädevus

Finantsinspektsiooni seaduse (edaspidi nimetatud FIS) § 3 kohaselt teostab Finantsinspektsioon 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.

FIS § 57 lg 1 kohaselt on Finantsinspektsioonil 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 seaduse §-de 141 ja 148 ja osaliselt samuti võlaõigusseaduse §-de 54 kuni 55 alusel esitatud nõudeid kindluslepingu vahendamisele. Läbi seaduse selgitamise luuakse juhendiga kindlustusvahenduse turul tingimused, kus kindlustusvahendusega tegelevatel isikutel on võimalik eelnimetatud seadustes sätestatud esitatud 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.

2.1.3. 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 vastavalt kindlustusmaakleri osas kindlustustegevuse seaduse §-s 141 imperatiivselt sätestatud teavitamise nõuded, kindlustusagendi osas kindlustustegevuse seaduse §-s 148 imperatiivselt sätestatud teavitamise nõuded. Sidevahendi abil tarbijale suunatud kindlustuslepingute osas tuleb täiendavalt lähtuda võlaõigusseaduse §-dest 54 kuni 55 vastavalt nendes sätetes toodule.

2.1.5. Juhendi punktides 3, 5 ja 6 kindlustusmaakleri hoolsus- ja lojaalsuskohustuse eraldi rõhutamine tähendab, et kindlustusmaakleri kasutamine kliendi poolt loob kliendile täiendava kindluse oma huvide kaitseks kindlustuslepingu sõlmimisel võrreldes kindlustuslepingu sõlmimisega kindlustusagendi vahendusel või kindlustusandjaga otse.

2.2. Juhendi kohaldamisala

2.2.1. Juhend kohaldub Eestis tegutsemisõigust omavatele kindlustusmaakleritele. Eestis tegutsemisõigust omavatele kindlustusagentidele kohalduvad juhendi punktid 4 v.a 4.1.3 ja 7.1 kuni 7.4 ja 8.

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.

3. Kindlustusmaakleri üldine lojaalsuskohustus, tegevus huvide konflikti olukorras

3.1. Kindlustusmaakler peab kindlustusmaaklerluse teenuse osutamisel lähtuma kliendi huvidest. Juhul kui klient annab kindlustusmaaklerile täitmiseks juhise, mis ei ole kindlustusmaakleri hinnangul kooskõlas kliendi huviga, loetakse kindlustusmaakleri lojaalsuskohustus kliendi suhtes täidetuks, kui kindlustusmaakler on kliendile tema võimalikku huvide kahjustumist selgitanud.

3.2. Kindlustusmaakler nõustab klienti kindlustuslepingu valimisel objektiivselt ja sõltumatult. Objektiivseks ja sõltumatuks loetakse käesoleva juhendi tähenduses olukorda, kus kindlustusmaakler, kasutades oma parimat kutseoskust, hindab kindlustuslepingute sisu vastavust kliendi kindlustushuvile, laskmata ennast seejuures mõjutada eelkõige kindlustusmaakleri ja kindlustusandja vahelistest võlaõiguslikest suhetest, sealhulgas lepingutest, millega lepitakse kokku kindlustuslepingute vahendamise eest makstav tasu.

3.3. Huvide konflikti olukorra tekkimisel on kindlustusmaakler kohustatud sellest klienti viivitamata teavitama 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.

3.4. Käesoleva juhendis sätestatud kindlustusmaakleri kohustusi, mis ei tulene otseselt imperatiivsest õigusakti nõudest, võib kindlustusmaakler täita osaliselt või jätta täitmata, kui see tuleneb:

3.4.1. kindlustusmaakleri ja kliendi vahelisest kokkuleppest;

3.4.2. asjaolust, et klient (välja arvatud tarbija võlaõigusseaduse § 34 tähenduses) on piisavalt asjatundlik;

3.4.3. kindlustusteenuse ühetaolisusest (standardiseeritusest¹);

3.4.4. asjaolust, et kohustusest tulenev eesmärk on samaväärselt saavutatud juhendist erineval viisil.

3.5. Juhendi punkti 3.4. kohaldamisel tuleb arvestada „täidan või selgitan” põhimõtet, mille kohaselt kindlustusmaakler 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 kindlustusmaakleri klient, pädev järelevalveasutus, justiitsorgan jmt.

3.6. Kui kindlustusmaakler oma kutseoskust ja tehnilisi/õiguslikke lahendeid kasutades haldab kindlustusvõtja ja kindlustusandja vahelisi lepingulisi suhteid ning pakub vastavat teenust, mis väljub tavapärasest kindlustusmaakleri teenuse osutamisest², siis selliste lepingute haldamine tuleb rangelt hoida eraldi kindlustusmaaklerlusest. Eraldi hoidmine tähendab olukorra saavutamist, kus sellise tegevuse korral peab kliendil kindlustuspakkumust saades olema selge arusaam, et maakler ei osuta maaklerteenust kindlustustegevuse seaduse tähenduses.

4. Nõuded kindlustushuvi väljaselgitamisele

4.1. Kindlustusmaakler kliendi kindlustushuvi väljaselgitamiseks:

4.1.1. selgitab nõustamistegevuses välja, milliste riskide vastu klient kindlustada soovib;

4.1.2. küsib kliendilt soovitava kindlustuskaitse ulatust ja kliendile sobivat omavastutuse määra;

4.1.3. selgitab välja, kas kliendi kindlustushuvile pakutakse vastavaid lepinguid;

4.1.4. selgitab kliendile kindlustustingimuste erisusi, sh piiranguid ja välistusi, mis konkreetse kindlustusliigi osas kliendi jaoks tähtsust omavad;

4.1.5. selgitab välja kliendi lisahuvid võrreldes kindlustusliigi kohta kindlustuse üldtingimustes sätestatuga;

4.1.6. selgitab kliendile, et täiendavate riskide kindlustamisel võrreldes kindlustusliigi kohta kindlustuse üldtingimustes väljatooduga, võib toimuda kindlustusandja poolt täiendava kindlustuskatte juurdelisamisega, millele lisandub ka täiendav kindlustusmaks;

4.1.7. suhtleb kliendiga muudes kindlustuslepingu sõlmimisega seotud küsimustes, mis võivad omada olulist mõju lepingu sõlmimise otsustamisel.

¹ Näiteks. liikluskindlustus

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

4.2. Kliendi kindlustushuvi väljaselgitamisel kindlustusvahendaja üldjuhul eeldavad, et klient ei puutu kindlustustegevusega igapäevaselt kokku, mistõttu ta ei pruugi osata oma kindlustushuvi selgesti väljendada.

4.3. Kliendi poolt kindlustusvahendajale esitatav teave kindlustushuvi kohta tuleb kindlustusvahendaja poolt salvestada kirjalikku taasesitamist võimaldavas vormis.

5. Piisava arvu kindlustuslepingute väljapakkumine kindlustusmaakleri poolt

5.1. Kindlustustegevuse seaduse §-st 141 lõike 1 punkti 5 tuleneva piisava hulga pakkumuste nõude on kindlustusmaakler üldjuhul täitnud, kui ta on kliendile esitanud kirjalikult taasesitatavas vormis (juhul kui kliendiga ei ole kokku lepitud teisiti) vähemalt kolme kindlustusandja kindlustuspakkumused.

5.2. Juhul kui kindlustusmaakleri poolt esitatakse vähem kui kolm kindlustuspakkumust, siis võib see olla põhjustatud kliendi juhiseid, kindlustusrisi spetsiifilisusest, kindlustusliigile kindlustusandjate poolt pakutavate lepingute vähesusest, kindlustusandja poolt pakkumise tegemata jätmisest või mõnest muust sarnasest põhjusest.

6. Parima kindlustuslepingu väljapakkumine kindlustusmaakleri poolt

6.1. Kindlustusmaakler, kasutades oma parimat kutseoskust, on kohustatud kirjalikult taasesitatavas vormis soovitama kliendile esitatud kindlustuspakkumuste seast kindlustuspakkumust, mis vastab enim kindlustusmaaklerile avaldatud kliendi kindlustushuvile ja nõudmistele.

6.2. Parima kindlustuspakkumuse väljavalimise aluseks peab olema kindlustusleping kogu selle olulistes tingimustega, mida hinnatakse kliendi kindlustushuvi vastu. 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.

6.3. Parima kindlustuslepingu väljavalimise kaalutlused peavad kliendile olema esitatud selgelt ja üheselt mõistetavalt, välja arvatud juhul, kui kindlustusteenuse standardiseeritusest, pakutavate kindlustuslepingute sarnasusest või muudest sarnastest asjaoludest ei ole võimalik selliseid kaalutlusi ühemõtteliselt esitada³.

7. Nõuded kliendi teavitamisel

7.1. 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.

³ Näiteks liikluskindlustus.

7.2. Klient on punkti 7 tähenduses isik, kes on keskmiselt informeeritud, tähelepanelik ja mõistlik, kes teab oma kindlustushuvi ning esitab kindlustusvahendajale enda huvi ja kindlustusobjekti kohta õiget informatsiooni ja vajadusel küsib lisateavet.

7.3. 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.

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

7.5. Kindlustusmaakleri puhul on soovitatav kindlustuslepingu oluliste tingimuste tutvustus esitada kliendile võrdlevana, seejuures peab kindlustusmaakler võrdlemisel võtma aluseks võrreldavad tingimused.

7.6. Kindlustuslepinguga seonduvad välistused toob kindlustusmaakler kliendile välja eraldi dokumendis, st nõuet ei loeta kindlustusmaakleri poolt täidetuks, kui välistused esitatakse kindlustusandja poolt koostatud kindlustustingimuste esitamisega. Kindlustusmaakler teeb jõupingutusi selgitamaks kindlustusandja kindlustustingimuste piirangute ja välistuste täpset sisu.

8. Nõuded vahendustasu avaldamisel

8.1. Kindlustusandja poolt kindlustusvahendajale makstav kindlustuslepingu vahendustasu avaldamisel peab kliendile vahendustasu suurus olema selgesti arusaadav, detailselt lahti kirjutatud ja kliendile esitatavatest dokumentidest lihtsasti leitav.

8.2. Vahendustasu suurus tuleb avaldada kliendile iga vahendatava kindlustuslepingu kohta eraldi ja viisil, et oleks tagatud vahendustasu suuruse võrreldavus.

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

8.4. Kindlustusvahendajal on keelatud sõlmida kindlustusandjatega mistahes kokkuleppeid, mille eesmärgiks on moonutada kliendile avaldatavat vahendustasu suurust või saada kindlustusandjalt vahendustasu muudel alustel kui iga vahendatud lepingu põhiselt.

9 Nõuded kliendifailide salvestamisel

9.1. Kindlustusmaakler on kohustatud iga kliendi kohta looma kliendifaili ning selle salvestama kas paber kandjal, elektrooniliselt või mis tahes muus vormis, et hiljem oleks võimalik hinnata, kas kindlustusmaakler on teenuse osutamisel täitnud kõik kindlustustegevuse seadusest ja võlaõigusseadusest tulenevad nõuded.

9.2. Kliendifail käesoleva juhendi tähenduses on muuhulgas kogumis kindlustusmaakleri poolt kliendile esitatud kindlustuspakkumised, nõustamisalased dokumendid, kliendi tahteavaldused ja päringud, sõlmitud lepingud ning muu oluline informatsioon konkreetse kliendisuhte kohta.

9.3. Kliendifail ei pea kindlustusmaakleris asuma ühes kohas, kuid kindlustusmaakler peab olema suuteline selle õigustatud isiku nõudmisel ja mõistliku aja jooksul esitama.

10. Juhendi jõustumine

Juhend jõustub 01.02.2008.