



Finantsinspeksioon

Nõuded kindlustuse turustamisele

Soovituslik juhend (edaspidi juhend) on kehtestatud Finantsinspeksiooni juhatuse 14. oktoobri 2019 otsusega nr 1.1-7/135.

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 (edaspidi ka KindlITS) esitatud nõudeid kindlustuse turustamisele. Läbi seaduse selgitamise luuakse juhendiga kindlustuse turustamise valdkonnas tingimused, kus kindlustuse turustajal on võimalik eelnimetatud seaduses sätestatud nõuetest ühetaoliselt aru saada.
- 2.1.2. Juhendi eesmärgiks on kaitsta kindlustuse turustajate klientide, kindlustuslepingut sõlmida soovivate isikute ja kindlustusvõtjate huve läbi soovituslike juhiste andmise (i) kindlustuslepingute (sealhulgas tüüptingimuste) (edaspidi ka leping) väljatöötamisele, (ii) kindlustuslepingute kohta teabe avaldamisele, (iii) kindlustusvõtja kindlustushuvi ja kindlustuslepingule esitatavate nõudmistega väljaselgitamisele ja (iv) huvide konflikti maandamisele.
- 2.1.3. Juhendi eesmärgiks on muu hulgas selgitada (i) KindlITS § 221 nõudeid ning (ii) kindlustusandjale võlaõigusseaduse (edaspidi VÕS) 4. osa 23. peatüki 2. jaos imperatiivselt sätestatud nõudeid teabe esitamisele kindlustuslepingut sõlmida soovivale või kindlustuslepingu sõlminud isikule. Juhend ei anna soovituslikke juhiseid eraldi kõikide VÕS §-s 428 sätestatud nõuete kohta, vaid selgitused on antud vaid nende sätete kohta, mis Finantsinspeksiooni hinnangul vajavad selgitamist.
- 2.1.4. Juhend loob eeldused kindlustusteenuse läbipaistvuse suurenemisele, tagades kindlustuse pakkumise selguse ja loetavuse ning seeläbi kliendile parema võimaluse hinnata kindlustuslepingu tingimusi, kindlustuskaitse ulatust ning nende vastavust kindlustushuvi ja nõudmistega kindlustuslepingule. See omakorda loob kliendile paremaid võimalusi kaalutletud otsuse tegemiseks ja aitab kaasa võimalike vaidluste vältimiseks.

2.2. Juhendi kohaldamisala

- 2.2.1. Juhend kohaldub Eestis tegutsemisõigust omavatele kindlustuse turustajatele, st Eesti kindlustusandjale, kindlustusmaaklerile ja kindlustusagendile ning välisriigi kindlustusandja, kindlustusmaakleri ja kindlustusagendi Eesti filiaalile ja piiriüleselt Eestis teenust pakkuvale kindlustusandjale, kindlustusmaaklerile ja kindlustusagendile. Juhendi punktid, kus on eristatud

kindlustusandjat, kindlustusmaaklerit ja kindlustusagenti, kehtivad vaid vastavate kindlustuse turustajate suhtes.

- 2.2.2. Juhendi kohaldamisel tuleb arvestada õigusaktidest tulenevaid nõudeid. Õigusaktidest tulenevate imperatiivsete nõuete korral tuleb lähtuda õigusaktides sätestatust. Juhendi kohaldamisel tekkivate rakenduslike ja tõlgenduslike probleemide korral tuleb lähtuda mõistlikkuse põhimõttest, arvestades juhendi eesmärki ning toimida heas usus kindlustuse turustajalt eeldatava hoolsuskohustusega ning ettenägelikkuse ja pädevusega.
- 2.2.3. Juhendit kohaldatakse üldjuhul nii kahju- kui ka elukindlustuslepingute suhtes, arvestades nimetatute liigipõhiseid erisusi. Seega kindlustuse turustajal on juhendi rakendamisel õigus jätta rakendamata need juhendi sätted, mis tulenevalt vastava kindlustusliigi eripärast ei ole asjakohased ja on seeläbi vastavat liiki kindlustuslepingute suhtes kohaldamatud.
- 2.2.4. Juhendi kohaldamisel tuleb arvestada „täidan või selgitan” põhimõtet, mille kohaselt kindlustuse turustaja peab vajadusel selleks õigustatud isikule suutma põhjendada, miks ta mõnda juhendi punkti ei rakenda või teeb seda osaliselt.

3. Nõuded kindlustuslepingule ja lepingutes esitatud teabele

3.1. Üldnõuded kindlustuslepingule

- 3.1.1. Lepingus avalikustatud informatsioon peab olema õige, täpne ja üheselt mõistetav. Informatsioon ei tohi olla eksitava sisuga ning sealt ei tohi välja jääda ega puududa midagi, mis mõjutaks oluliselt informatsioonis esitatud andmete sisu, tähendust ja nendest arusaamist, lähtuvalt mõistlikkuse põhimõttest.
- 3.1.2. Lepingu koostamisel, selles informatsiooni avaldamisel ja selle esitusviisi valikul peab lähtuma eeldusest, et kindlustusvõtjal puuduvad kindlustusalased eriteadmised, seda muu hulgas kindlustusterminite osas.
- 3.1.3. Leping ei tohi sisaldada peitesätteid, mille paigutusest või esitusviisist tulenevalt võib kindlustusvõtjal olla raskendatud lepinguga seotud asjaolude mõistmine või see võib soodustada eksitava arusaama tekkimist lepinguga seotud asjaoludest.
- 3.1.4. Lepingu struktuur peab olema loogiline ja tagama ülevaatlikkuse. Ülevaatlikkus seisneb mõistlikus liigenduses, loetavuses (nt tähemärkide piisav suurus) ja keelelises arusaadavuses (tekst ei sisalda kindlustusvõtjale raskesti mõistetavaid erialatermineid). Selline struktuur võimaldab kindlustusvõtjal hõlpsasti leida kogu vajaliku informatsiooni tema jaoks tähtsust omavate asjaolude kohta, arvestades muu hulgas juhendis kehtestatud täpsemaid nõudeid kindlustuslepingutele. Kindlustusandjal on soovitatav lähtuda tema poolt pakutavate kindlustusliikide raames ühtsest kindlustuslepingute struktuurist.
- 3.1.5. Lepingu alajaotuste pealkirjad peavad olema selged ja muust tekstist eristatavad ning viitama jaotuses esitatud informatsioonile. Ühte teemat tuleb võimalusel käsitleda komplekselt lepingu ühes osas ning vältida teema käsitlemist hajutatult.
- 3.1.6. Lepingusisesel viitamisel tuleb vältida viitamist punktile, mis ise sisaldab viidet (edasiviitamise keeld).
- 3.1.7. Kindlustusvõtjale peab olema selgelt arusaadav, millised üld- ja eritingimused kindlustussuhtele rakenduvad, eelkõige kui kohaldatavad tingimused sisalduvad erinevates dokumentides.
- 3.1.8. Leping peab sisaldama viidet kõikidele kindlustussuhtele kohalduvatele tingimustele või dokumentidele ning kindlustusvõtjale peab olema tagatud mõistlik võimalus selliste tingimustega või dokumentidega tutvumiseks. Selline viide peab olema selge ja tähelepandavalt esitatud. Sellise viite korral on keelatud peidetud viidete kasutamine, sealhulgas joonealused viited või ülejäänud tekstist väiksema suurusega tähemärkide kasutamine.
- 3.1.9. Üldine informatsioon pakutavate kindlustuslepingute osas ning sõlmitavate kindlustuslepingute üldtingimused peavad olema avalikustatud kindlustusandja veebilehel. Nimetatud kindlustustingimused peavad olema veebilehel kättesaadavad vähemalt ajal, mil kindlustusandja

neid kindlustuslepingutes kasutab ja veebilehe kaudu juurdepääsetavad kuni kindlustuslepingust tulenevate nõuete aegumistähtaja või nõudeõigust lõpetava tähtaja möödumiseni. Veebilehel avaldatud kindlustustingimuste juures peab olema selgelt märgitud vastavate tingimuste kehtivusperiood. Kindlustusandja veebilehel peab olema ka viide kontaktandmetele, mille kaudu kindlustusvõtja saab kindlustusandja poole pöörduda, kui ta soovib tutvuda varem kehtinud tingimustega.

3.2. Erinõuded kindlustuslepingule

Kindlustuslepingute koostamisel lähtutakse muu hulgas järgnevast:

- 3.2.1. Lepingus peavad olema määratletud kõik olulised kindlustusandja ning kindlustusvõtja õigused ja kohustused (sealhulgas põhikohustused ja kõrvalkohustused) vähemalt õigusaktides sätestatud kohustuslikus ulatuses, arvestades muu hulgas lepingu olemust ja eesmärki, lepingupoolte vahel välja kujunenud praktikat, kindlustusandja tegevusalal kehtivaid tavaid ning hea usu ja mõistlikkuse põhimõtteid (sealhulgas poolte mõistlik hoolsuskohustus).
- 3.2.2. Lepingutes tuleb komplekselt defineerida tingimustes kasutatavad olulised mõisted. Alternatiivselt võib mõisted komplekselt defineerida ka tingimuste konkreetse alajaotuse juures, lähtudes vastavas alajaotuses kasutatavatest mõistetest. Kindlustuslepingutes tuleb mõisteid kasutada läbivalt ühtsetena. Kindlustuslepingutes kasutatavate õigusaktides määratletud mõistete defineerimisel peab kindlustusandja lähtuma esmajärjekorras seaduses sätestatud määratlustest, mitte andma mõistetele võrreldes seadusega teistsugust tähendust.
- 3.2.3. Kindlustatud isik või kindlustatud objekt (kindlustatud ese) peavad lepingus olema täpselt, selgelt ja üheselt mõistetavalt määratletud. Erilist tähelepanu tuleb pöörata asjade või riskide kogumi kindlustamisel sellise kogumi määratlemisele ja piiritlemisele.
- 3.2.4. Lepingus peab määratlema täpselt ja selgelt soodustatud isiku ning tema õigused ja kohustused koos selliste õiguste teostamise ja kohustuste täitmise korraga.
- 3.2.5. Kindlustusjuhtum ja kindlustusriskid peavad lepingus olema täpselt ja selgelt määratletud. Kindlustusjuhtumi ja kindlustusriskide määratlemine peab toimuma maksimaalselt läbi positiivsete tunnuste (st selgelt peab olema mõistetav, mille vastu on kindlustusvõtja kindlustatud). Negatiivsete tunnuste ehk välistuste kasutamisel tuleb esitada välistuste ammendav ja lõplik loetelu.
- 3.2.6. Välistuste märkimisel kindlustustingimustes peavad need olema visuaalselt esile toodud ja üheselt mõistetavad. Välistused ei tohi olla ebamõistlikud, arvestades kindlustuslepingu eesmärki. Peidetud välistuste kasutamine ja nende põhjendamatu hajutamine kindlustustingimustes või muudes kindlustuslepingu dokumentides on keelatud. Kui välistused on märgitud nii eri- kui ka üldtingimustes või muudes kindlustuslepingu dokumentides, tuleb selgelt leitavalt (nt eritingimustes) esitada viide, millistes dokumentides veel keeldumise alused märgitud on.
- 3.2.7. Kui konkreetse kindlustuslepinguga ei ole kaetud mõni kindlustussuhtele kohalduvates tüüptingimustes sätestatud kindlustusrisk, siis sellise informatsiooni peab kliendile esitama ka kindlustuspoliisil. Nimetatud nõude võib kindlustusandja ärikliendi puhul jätta rakendamata lähtudes ärikliendi professionaalsetest teadmistest ja kindlustusteenuse keerukusest.
- 3.2.8. Lepingus peab määratlema kindlustusvõtja õigused ja kohustused kindlustusjuhtumi toimumisel (sh kindlustushüvitiste väljamaksmise alused) ning kohustuste täitmata jätmise või mittenõuetekohase täitmise tagajärjed. Sanktsioonid või tagajärjed kohustuste täitmata jätmise või mittenõuetekohase täitmise korral ei tohi olla ebaproportsionaalsed, arvestades sealjuures konkreetse rikkumise olulisust kindlustusandja täitmise kohustuse suhtes.
- 3.2.9. Lepingus peab määratlema kindlustuslepingu kehtivusega ja kindlustuskaitse ulatusega seotud asjaolud pärast kindlustusjuhtumi toimumist. Samuti tuleb määratleda tagajärjed, kui leping lõpetatakse ennetähtaegselt.
- 3.2.10. Lepingus peavad täpselt ja selgelt olema määratletud kindlustussumma või selle arvutamise alused, hüvitamise piirmäärad, teave selle kohta, kas kindlustusmakse ja kindlustushüvitis kuuluvad maksustamisele (näiteks võimalik käibemaksu tasumise kohustus), samuti ammendavad alused

kahjuhüvitise vähendamiseks või kahju hüvitamisest keeldumiseks kindlustusjuhtumi toimumisel. Kui taastamismaksumuselt arvestatakse kulumit, tuleb see märkida koos hüvitamise viisi (taastamine, asendamine või rahaline väljamakse), kulumiprotsendi või selle määramise põhimõtetega kindlustuslepingus või võimalusel poliisil.

- 3.2.11. Kahjuhüvitise vähendamise ja hüvitamisest keeldumise alused ja selle ulatus ei tohi olla ebaproportsionaalsed, arvestades kindlustuslepingu eesmärki ning võimaliku kahju ja kahjuhüvitise vähendamise või hüvitamisest keeldumise aluse omavahelist suhet.
- 3.2.12. Lepingus peab määratlema ülekindlustuse ja alakindlustuse ning selle tagajärjed kindlustusvõtja õigustele ja kohustustele, samuti üle- või alakindlustuse kõrvaldamise võimalused.
- 3.2.13. Lepingus peab esitama näitliku (mitteammendava) loetelu andmetest ja dokumentidest, mida kindlustusandja võib kindlustusvõtjalt nõuda oma täitmise kohustuse kindlakstegemiseks.
- 3.2.14. Lepingus peab määratlema üldpõhimõtted, millest kindlustusandja lähtub hüvitise summa kindlaksmääramisel, poolte õigused ja kohustused selles menetluses (sealhulgas eksperdi kasutamine), taastamise korral lõplik hüvitamise viis, sh kas taastamishüvitis tasutakse kliendile või taastamisega tegelevale ettevõttele, ning võimalike kahjukäsitluse kulude hüvitamise kord(nt kui klient teeb kulutusi kindlustusandja juhiste alusel).
- 3.2.15. Arvestades põhimõtet, et kahjukäsitlus peab toimima efektiivselt ja võimalikult kiiresti ning ei tohi olla suunatud kindlustushüvitise väljamaksmisega viivitamisele, on lepingus soovitatav kehtestada maksimaalne tähtaeg kahjukäsitluse läbiviimiseks, arvates kindlustushüvitise nõude ja kahjukäsitluseks vajalike dokumentide esitamisest. Lepingus peab sätestama sellise tähtaja ületamise lubatavuse vaid mõjuvatel põhjustel, mida kindlustusandja peab olema suuteline põhjendada. Selliseks mõjuvaks põhjuseks ei saa olla ühegi teise menetluse algatamine või kulgemine, kui kahju hüvitamine ei ole sellest otseselt sõltuv.
- 3.2.16. Lepingus tuleb selgelt määratleda kahju hüvitamise nõude tekkimise aeg, kahju hüvitamise tähtaeg, kord ja viis (rahaline hüvitis, asja ennistamine, asendamine vms), samuti ka viivise maksmise tingimused kohustuse rikkumisel.
- 3.2.17. Lepingus peavad olema määratletud mõistlikud tähtajad vastavate kohustuste täitmiseks ning poolte vastutus ja tagajärjed kohustuste mittenõuetekohase täitmise korral. Tagajärjed ja sanktsioonid kohustuste mittenõuetekohase täitmise korral peavad olema proportsionaalsed, arvestades kohustuste iseloomu ning mittenõuetekohase täitmise võimalikke tagajärgi. Tagajärjed ja sanktsioonid ei tohi olla kindlustusvõtja jaoks koormavamad õigusaktides sätestatust.
- 3.2.18. Lepingus peab määratlema üheselt mõistetavalt vaidluste lahendamise tingimused ja korra. Lepingus sätestatud vaidluste lahendamise kord ei tohi olla kindlustusvõtja jaoks põhjendamatult koormav. Lepingus peab esitama informatsiooni, milliste kohtuväliste vaidlusorganite poole on kindlustusvõtjal kindlustusvaidluse korral võimalik pöörduda viidates ka nimetatud organi kontaktandmetele (veebiaadress, postiaadress), samuti millisele kohtule võib kindlustuslepingu alusel esitada nõude.
- 3.2.19. Lepingus peab käsitlema vähemalt järgmisi kindlustusandja õigusi ja kohustusi:
 - 3.2.19.1. Kohustus kindlustusjuhtumi toimumisel hüvitada kindlustusjuhtumi tõttu tekkinud kahju või maksta kokkulepitud rahasumma ühekordselt või osadena või täita lepingu muul kokkulepitud viisil (kindlustusandja täitmise kohustus). Samuti kindlustusandja täitmise kohustus mitmekordse kindlustuse korral;
 - 3.2.19.2. Kindlustusandja teavitamise kohustused (nii sisulised kui vormilised nõuded, lepingu sõlmimisel kui ka lepingu kehtivusaajal jne);
 - 3.2.19.3. Kohustus kindlustusvõtja nõudmisel väljastada kindlustusvõtjale asenduspoliis, samuti ära kirjutada kindlustusvõtja poolt kirjalikku taasesitamist võimaldavas vormis esitatud tahteavaldustest. Ühtlasi peab kindlustusandja vastava nõudmise saamisel väljastama kindlustusvõtjale tema valduses olevaid andmeid ja koopiaid dokumentidest, mis mõjutavad kindlustusvõtja

kindlustuslepingust tulenevaid õigusi või kohustusi, kui selline tegevus ei ole vastuolus õigusaktidest tulenevate imperatiivsete nõuetega;

3.2.19.4. Kindlustusandja poolt kindlustuslepingust taganemise tingimused, kord ja tähtajad (nt valeandmete esitamisel).

3.2.20. Lepingus peab käsitlema vähemalt järgmisi kindlustusvõtja õigusi ja kohustusi:

3.2.20.1. Kohustus tasuda kokkulepitud ulatuses ja korras kindlustusmakseid;

3.2.20.2. Kindlustusvõtja teavitamise kohustused kindlustusandja suhtes (nii sisulised kui vormilised nõuded, kohustused lepingu sõlmimisel kui ka lepingu kehtivusajal¹, kahjujuhtumi toimumisel);

3.2.20.3. Kohustus mitte suurendada kindlustusriski võimalikkust ilma kindlustusandja nõusolekuta;

3.2.20.4. Kahju ärahoidmise ja vähendamise ning kahju kindlakstegemise võimalikkuse tagamise kohustus;

3.2.20.5. Kindlustuslepingust taganemise tingimused ja kord;

3.2.20.6. Õigus nõuda poliisi kadumise või hävimise korral asenduspoliisi väljastamist ning ärakirja mis tahes tema poolt lepingu suhtes kirjalikku taasesitamist võimaldavas vormis tehtud tahteavaldusest;

3.2.20.7. Õigused ja kohustused mitmekordse kindlustuse korral.

3.2.21. Kindlustusandja poolt kindlustusvõtjale väljastatud kindlustuslepingu sõlmimist tõendaval dokumendil ehk kindlustuspoliisil tuleb esitada kindlustusvõtja jaoks võimalikult lihtsalt ja selgelt kindlustuslepingu seisukohast olulised asjaolud. Kindlustuspoliisil peavad olema vähemalt VÕS § 434 lõikes 2 toodud andmed, võttes arvesse VÕS § 434 lõikest 3 tulenevaid erisusi. Kindlustuspoliisil nimetatud kindlustusrisk peab olema vastavuses kaetud kindlustusriski sisuga ega tohi olla eksitav kindlustuskaitse tegeliku ulatuse osas.

4. Maaklerilepingu sõlmimine

4.1. Kindlustusmaakler peab suutma tõendada maaklerilepingu sõlmimise eelse teabe esitamist kliendile.

5. Nõuded lepingueelse teabe esitamisele

5.1. Üldised nõuded

5.1.1. VÕS 4. osa 23. peatüki 2. jaos imperatiivselt sätestatud teave (edaspidi avaldatav teave) peab olema selge, kindlustusvõtjale arusaadav ja kergesti leitav. Kindlustusandja esitatud selgitused, enne kindlustuslepingu sõlmimist ja äratuntava vajaduse korral ka enne sõlmitud kindlustuslepingu muutmist, peavad olema sellised, mis väldivad teabe üleküllastatust ja aitavad kindlustusvõtjal teha teadliku otsuse vastavalt tema kindlustushuvile.

5.1.2. Avaldatav teave ei pea sisalduma ühes dokumendis, kuid kindlustusvõtjale peab olema selgelt arusaadav, millises dokumendis on avaldatav teave kättesaadav. Kui avaldatav teave asub veebilehel, tuleb lepingueelsetes dokumentides kirjalikku taasesitamist võimaldavas vormis selgelt ja lihtsasti leitavalt esitada veebilehe asukoht, millel klient avaldatava teabega tutvuda saab.

5.1.3. Sidevahendi abil kindlustuslepingu sõlmimisel peab kindlustusandja lisaks VÕS 4. osa 23. peatüki 2. jaos toodud avaldatavale teabele järgima ka VÕS 1. osa 2. peatüki 4. jaos (Sidevahendi abil sõlmitud lepingud) toodud nõudeid.

5.1.4. VÕS § 428 lõike 4 kohaselt loetakse kindlustuslepingu sõlmimisel esindaja kaudu või kindlustusmaakleri vahendusel VÕS § 428 sätestatud teavitamiskohustus kindlustusandja poolt täidetuks, kui kindlustusandja on edastanud vastava teabe esindajale või kindlustusmaaklerile. Seega

¹ Nt. kindlustusriski võimalikkuse suurenemisest teatamine, uue kindlustuslepingu sõlmimisest teatamine jne.

kindlustusandja poolt kindlustuslepingut sõlmida sooviva isiku esindajale või kindlustusmaaklerile esitatav teave peab olema esitatud samas mahus, mis oleks esitamisel otse kindlustuslepingut sõlmida soovivale isikule.

5.2. Juhised VÕS §-s 428 sätestatud imperatiivsete nõuete täitmiseks

- 5.2.1. VÕS § 428 sätestab imperatiivselt nõuded kindlustuslepingut sõlmida soovivale isikule avaldatava teabe osas. VÕS § 430 sätestab teavitamise vormi.
- 5.2.2. Juhendis esitatud soovitusel VÕS §-is 428 sätestatud nõuete täitmiseks käsitlevad üksnes teatud aspekte teabe avaldamisel, mistõttu need ei pruugi olla konkreetsest kindlustuslepingust lähtuvalt piisavad, et kindlustusvõtja saaks selle põhjal kujundada oma kaalutletud otsuse kindlustuslepingu sõlmimiseks. Kindlustusandjal on hoolsuskohustus iseseisvalt, sealjuures oma kindlustuslepingute eripärasid arvestades, hinnata asjaolu, kas VÕS §-s 428 sätestatud teabe esitamine juhendi soovitusel valguses on iga konkreetse kindlustuslepingu korral piisav. Vajadusel esitab kindlustusandja kindlustuslepingut sõlmida soovivale isikule täiendavaid andmeid. Kindlustusandja peab muu hulgas arvestama, et VÕS § 428 kehtestab üksnes miinimumnõuded teabe avaldamisele.

VÕS § 428 lg 1:

- 5.2.3. Vastavalt VÕS § 428 lõikele 1 peab kindlustusandja tagama, et isikut, kes soovib sõlmida kindlustuslepingut, teavitatakse andmetest mõistliku aja jooksul enne lepingu sõlmimist. Sellest tulenevalt peab olema kogu VÕS §-s 428 sätestatud avaldatav teave esitatud selles kindlustuslepingu dokumentatsioonis, mis esitatakse enne lepingu sõlmimist.
- 5.2.4. Kindlustusandja peab tagama, et teave on esitatud mõistliku aja jooksul enne lepingu sõlmimist. Mõistlikkuse kriteeriumiks on, et kindlustusvõtjal on esitatud teabega võimalik mõistliku aja jooksul sisuliselt tutvuda ning võtta vastu kaalutletud otsus.

VÕS § 428 lg 1 p 2:

- 5.2.5. Vastavalt VÕS § 428 lg 1 punktile 2 peab kindlustusandja tagama, et isikut, kes soovib sõlmida kindlustuslepingut, teavitatakse mõistliku aja jooksul enne lepingu sõlmimist kindlustusandja aadressist, samuti kontori aadressist, mille vahendusel leping sõlmitakse, kui seda ei tehta kindlustusandja asukoha järgi.
- 5.2.6. Nimetatud teave on esitatud täielikult, kui välja on toodud ka kontaktid, mille vahendusel on kindlustusvõtjal võimalik saada kindlustusandjalt mistahes tema lepingut puudutavat informatsiooni (veebiaadress, kus on avaldatud lepinguga seonduvad tingimused jm dokumendid, e-kirja esitamise kontaktid, võimalusel konkreetsete kontaktisikud jms).

VÕS § 428 lg 1 p 3:

- 5.2.7. Vastavalt VÕS § 428 lg 1 punktile 3 peab kindlustusandja tagama, et isikut, kes soovib sõlmida kindlustuslepingut, teavitatakse mõistliku aja jooksul enne lepingu sõlmimist kindlustuslepingu suhtes kehtivatest tüüptingimustest ja õigusest, mida lepingule kohaldatakse.
- 5.2.8. Kindlustuslepingu suhtes kehtivatest tüüptingimustest on kindlustusvõtjat korrektselt teavitatud, kui nendega tutvumine on tehtud kindlustusvõtjale lihtsasti leitavalt võimalikuks. See tähendab, et tingimused on lisatud kindlustuslepingu pakkumise dokumentide juurde või on nimetatud dokumentides selgelt esitatud viide, kus kindlustusvõtja tüüptingimustega tutvuda saab. Veebi vmt tehnilise lahendi kaudu lepingu sõlmimisel peab olema sisse viidud lahend, kus kindlustusvõtja ei saa asuda lepingut sõlmima enne, kui ta on tüüptingimustega tutvunud. Kindlustusvõtja jaoks peab olema selgelt tuvastatav, millised tüüptingimused tema lepingu suhtes kohaldamisele kuuluvad ning olema võimalik kaalutletud otsuse tegemiseks nendega mõistliku aja jooksul sisuliselt tutvuda.
- 5.2.9. Kui ühe kindlustusliigi kohta on kindlustusandja koostanud erinevaid tüüptingimusi või erinevatel perioodidel sõlmitud lepingute osas kehtivad erinevad tüüptingimused, siis peab kindlustusandja tagama nii lepingu eelsel perioodil kui ka lepingu kestel selliste tingimuste avaldamise ülevaatlikult kategoriseeritult, kus konkreetse kindlustuslepingu suhtes kohaldatavad tüüptingimused on kergesti leitavad, tuvastatavad ja konkreetse lepinguga seostatavad.

Finantsinspeksioon

- 5.2.10. Andmete avaldamisel lepingule kohaldatava õiguse kohta peab olema selgelt märgitud, millise riigi õigust antud kindlustuslepingu osas kohaldatakse. Kui lepingust tulenevalt on kindlustusvõtjal võimalik valida, millist õigust lepingu osas kohaldatakse, peab sellest kindlustusvõtjat enne kindlustuslepingu sõlmimist teavitama.

VÕS § 428 lg 1 p 4:

- 5.2.11. Vastavalt VÕS § 428 lg 1 punktile 4 peab kindlustusandja tagama, et isikut, kes soovib sõlmida kindlustuslepingut, teavitatakse mõistliku aja jooksul enne lepingu sõlmimist kindlustusandja kohustustest, kui need erinevad tüüptingimustes ettenähtust.
- 5.2.12. Kui kindlustusvõtjaga sõlmitakse kindlustusleping, mis erineb kindlustusandja poolt pakutavast tüüpilisest kindlustuslepingust ja mille tõttu erinevad ka kindlustusandja kohustused tüüpilistest kohustustest, esitab kindlustusandja selgelt ja arusaadavalt teabe, et tegemist on erijuhuga. Sellisel juhul tuleb esitada selge ja arusaadav teave millises ulatuses tüüptingimused ei kehti koos vastavate tüüptingimusest erinevate kohustuste üksikasjaliku kirjeldusega. Vastava teabe võib selguse huvides esitada ka näite abil (näitena võib kindlustusavaldusele või muule kindlustuslepingu sõlmimise eelsele dokumendile märkida kindlustusandja kohustused tavatingimustel lepingu korral ning konkreetse lepingu suhtes kohalduvad erisused jmt).

VÕS § 428 lg 1 p 5:

- 5.2.13. Vastavalt VÕS § 428 lg 1 punktile 5 peab kindlustusandja tagama, et isikut, kes soovib sõlmida kindlustuslepingut, teavitatakse mõistliku aja jooksul enne lepingu sõlmimist kindlustuslepingu kehtivusajast ning selle lõpetamise tingimustest.
- 5.2.14. Avaldatava teabega peab olema selgelt ja lihtsasti leitavalt selgitatud, millisest hetkest on kindlustusleping sõlmitud, millisel hetkel kindlustusleping jõustub ja millisel hetkel on kindlustusleping lõppenud.
- 5.2.15. Avaldatav teave peab andma üheselt mõistetavalt informatsiooni kindlustuskaitse alguse hetkest ning selle kestvusest. Kui kindlustuskaitse algus erinevatele kindlusriskidele on erinev, siis tuleb see kindlusriski põhiselt selgesti märkida. Samuti tuleb selgitada kindlustuskaitse peatumise või lõppemise aluseid ja tingimusi.
- 5.2.16. Avaldatav teave peab selgitama kindlustuslepingu lõppemise ning korralise ja erakorralise lõpetamise (sealhulgas lepingust taganemine ja lepingu ülesütlemine) tingimusi, korda ja tagajärgi ning nendest tulenevaid poolte õigusi ja kohustusi (näitena lepingu ennetähtaegsel lõpetamisel kaasnevad kulud).
- 5.2.17. Kui garanteeritud intressiga elukindlustuse või muu asjakohase toote korral ennetähtaegsest lepingust väljumisel kindlustusandja poolt kindlustusvõtjale tehtavad tagasimaksed võivad olla väiksemad kui kindlustusandjale lepingu kestel makstud kindlustusmaksed, siis selle kohta tuleb kindlustusvõtjale esitada vastav teave ja arvestuse alused.

VÕS § 428 lg 1 p 6:

- 5.2.18. Vastavalt VÕS § 428 lg 1 punktile 6 peab kindlustusandja tagama, et isikut, kes soovib sõlmida kindlustuslepingut, teavitatakse mõistliku aja jooksul enne lepingu sõlmimist kindlustusmaksete suurusest ja tasumise korrast, sealhulgas eraldi kindlustusmaksete suurustest erinevate kindlustuskaitsete eest, kui kindlustussuhe hõlmab mitut kindlustuskaitset.
- 5.2.19. Kindlustusmaksete tasumise kord peab olema võimalusel toodud kuupäevaliselt ja juurde märgitud kindlustusmakse suurus. Vaba maksegraafiku korral peaks olema toodud prognoositavad kindlustusmaksed nii põhilepingu kui ka lisalepingu(te) lõikes, samuti kui põhilepingu või lisalepingu(te) kindlustusmakse suurus erineb, siis tuleks kindlustusvõtjale selgitada selle erinevuse põhjuseid.
- 5.2.20. Avaldatava teabega peab määratlema kindlustusmakse tasumisega viivitamise või tasumata jätmise tagajärjed ning sellest tulenevad poolte õigused ja kohustused ning nende teostamise korra. Muu hulgas peab selline teave käsitlema kindlustuskaitse kehtivusega seonduvat.

VÕS § 428 lg 1 p 7:

- 5.2.21. Vastavalt VÕS § 428 lg 1 punktile 7 peab kindlustusandja tagama, et isikut, kes soovib sõlmida kindlustuslepingut, teavitatakse mõistliku aja jooksul enne lepingu sõlmimist kindlustusvõtja poolt koos kindlustusmaksetega maksmisele kuuluvate tasude ja kõigi teiste kindlustusandja poolt väljamaksmisele kuuluvaid summasid mõjutavate tasude liikidest ning nende suurustest.
- 5.2.22. Kindlustusvõtja poolt kindlustusandjale kindlustuslepingu alusel tasumisele kuuluva summa suuruse näitamisel peab lähtuma eesmärgist, et kindlustusvõtja saaks aru, millised kulud tal lepingu sõlmimisel lisaks kindlustusmaksele (kindlustusandja, aga ka teiste isikute ees) tekivad.
- 5.2.23. Garanteeritud intressiga elukindlustus- ja muude kindlustuslepingute puhul, kus kulude arvestamine omab olulist mõju tagastusväärtuse kujunemisel, eelkõige oludes kus näiteks ennetähtaegse lepingu lõpetamise hetkeks arvestatud kulud tingivad tagastamisele kuuluvate rahaliste vahendite suuruse selliselt, et kindlustusvõtjale tagasimakstavad rahalised vahendid võivad olla väiksemad kui kindlustusandjale lepingu kestel makstud kindlustusmaksed, tuleb selline teave selgelt ja lihtsasti arusaadavalt ka kindlustusvõtjale esitada.

VÕS § 428 lg 1 p 8:

- 5.2.24. Vastavalt VÕS § 428 lg 1 punktile 8 peab kindlustusandja tagama, et isikut, kes soovib sõlmida kindlustuslepingut, teavitatakse mõistliku aja jooksul enne lepingu sõlmimist tähtajast, mille jooksul on kindlustuslepingu sõlmimist taotleb isik oma lepingu sõlmimise avaldusega seotud. Tegemist on teabe esitamisega tähtaja kohta, mille kestel üks pool peab teise poole lepingupakkumuse aktseptima.²
- 5.2.25. Pakkumuse kehtivuse tähtaeg kindlustusavalduse aktseptimiseks peab kirjaliku kindlustusavalduse korral olema toodud kindlustusavalduse blanketil. Suulise kindlustusavalduse korral peab kõnealune avaldatav teave olema kirjalikku taasesitamist võimaldavas vormis kindlustuslepingu muus dokumendis selgelt ja lihtsasti leitavalt esitatud. Kui kindlustusandja ei ole määranud kõnealuse avaldatava teabe osas tähtaega, tuleb infot sellisel viisil ka kirjalikku taasesitamist võimaldavas vormis märkida.

VÕS § 428 lg 1 p 9:

- 5.2.26. Vastavalt VÕS § 428 lg 1 punktile 9 peab kindlustusandja tagama, et isikut, kes soovib sõlmida kindlustuslepingut, teavitatakse mõistliku aja jooksul enne lepingu sõlmimist kindlustusandja tegevuse kohta kaebuse esitamise korrast, sh kindlustusandja tegevuse üle järelevalvet teostava pädeva asutuse aadressist.
- 5.2.27. Nimetatud teave peab sisaldama vähemalt järelevalveasutuse nime ja tema tegevuskoha aadressi.

5.3. Erinõuded elukindlustuslepingu lepingueelse teabe esitamisele

- 5.3.1. Elukindlustuslepingust peab olema lihtsasti leitav, millise kindlustuslepinguga on tegemist. Näiteks kas intressigarantiiga-, kasumiosalusega-, tagasivõetava/vähendava lisakasumiosalusega-, investeerimisriskiga elukindlustuslepinguga jms.
- 5.3.2. Elukindlustuslepingust saadava kasu (tootluse) esitamisel võib tugineda üksnes kindlustuslepinguga tagatud väärtustele. Simuleeritud tootluse esitamisel kindlustusvõtjale tuleb selgelt viidata, et tegemist on prognoosiga.
- 5.3.3. Elukindlustuslepingu teabe esitamisel tuleb kindlustusvõtjat kirjalikku taasesitamist võimaldavas vormis teavitada garanteeritud väärtuse rahalisest suurusest või kui see ei ole võimalik, siis garantiiväärtuse kujunemise alustest.

VÕS § 428 lg 2 p 1¹:

² Võlaõigusseadus II Kommenteeritud väljaanne, 2007; Paul Varul, Irene Kull, Villu Kõve, Martin Käerdi - lk 459.

Finantsinspeksioon

- 5.3.4. Vastavalt VÕS § 428 lg 2 punktile 1¹ peab kindlustusandja enne elukindlustuslepingu sõlmimist tagama kindlustusvõtja teavitamise kasumiosalusega kindlustuslepingu korral kasumi määramise ja jaotamise põhimõtete kohta.
- 5.3.5. Kindlustusandja peab kindlustusvõtjale avaldama vähemalt teabe kasumi määramise ja jaotamise arvestuse aluste ja maksmise tähtpäevade kohta. Teabe esitamisel ei pea kindlustusandja laskuma kindlustusandja kasumi kujunemise tehnilistesse detailidesse.
- 5.3.6. Kui kindlustusandja jätab endale lepinguga õiguse lepingu kestel ühepoolselt muuta kindlustusvõtjate vahel jagamisele kuuluva kasumi arvestamise aluseid või arvestuslikku jaotamisele kuuluvat kasumit tagantjärele vähendada, siis sellist asjaolu tuleb lepingueelselt kindlustusvõtjale selgitada.
- 5.3.7. Kindlustusandja avaldab andmete olemasolul kindlustusvõtjale kasumi jagamise ajaloolised reaalsed määrad vähemalt viimase viie aasta kohta alates lepingu sõlmimisest. Soovitavalt avaldab kindlustusandja sellise teabe muu hulgas oma veebilehel.

VÕS § 428 lg 2 p 2:

- 5.3.8. Vastavalt VÕS § 428 lg 2 punktile 2 peab kindlustusandja enne elukindlustuslepingu sõlmimist tagama kindlustusvõtja teavitamise kindlustuslepingu tagastusväärtuse kohta, kui tagastusväärtust on võimalik sellisele kindlustuslepingule arvutada.
- 5.3.9. Kindlustusandja peab näitama teabe avaldamisel üles kõrgendatud hoolsust selliste kindlustuslepingute korral, kus kulude arvestamine omab olulist mõju tagastusväärtuse kujunemisel (nt garanteeritud intressiga elukindlustus- ja muud sarnased lepingud). Seda eelkõige oludes, kus näiteks ennetähtaegse lepingu lõpetamise hetkeks arvestatud kulude tõttu võivad tagasimakstavad rahalised vahendid olla väiksemad kui kindlustusandjale lepingu kestel makstud kindlustusmaksed.

VÕS § 428 lg 2 p 3:

- 5.3.10. Vastavalt VÕS § 428 lg 2 punktile 3 peab kindlustusandja enne elukindlustuslepingu sõlmimist tagama kindlustusvõtja teavitamise VÕS § 543 lõikes 2 nimetatud minimaalse summa kohta kindlustuse kindlustusmaksevabaks muutmiseks ja kindlustusmaksevabast kindlustusest tulenevatest kindlustusandja kohustustest.
- 5.3.11. Kindlustusandja kohustub esitama teabe kindlustusmaksevabaks muutmise asjaolu kohta nii juhul, kui leping näeb ette minimaalse kindlustusmaksete summa, mis muudab lepingu maksevabaks, kui ka teabe selle kohta, kui leping sellist võimalust ette ei näe. Paindliku maksegraafikuga kindlustuslepingute korral tuleb kindlustusvõtjale selgitada, et eeltoodust lähtuvalt võivad algselt prognoositud tulemused sõltuvalt lepingu maksevabaks muutumisest muutuda.

VÕS § 428 lg 2 p 4:

- 5.3.12. Vastavalt VÕS § 428 lg 2 punktile 4 peab kindlustusandja enne investeerimisriskiga elukindlustuslepingu sõlmimist tagama kindlustusvõtja teavitamise, välja arvatud täiendava kogumispensioni kindlustuslepingu korral, vormikohasel põhiteabedokumendil esitatud andmetest vastavalt Euroopa Parlamendi ja nõukogu määruse (EL) nr 1286/2014, mis käsitleb kombineeritud jae- ja kindlustuspõhiste investeerimistoodete (PRIIPid) põhiteabedokumente (ELT L 352, 09.12.2014, lk 1–23), artiklitele 13 ja 14, seejuures ei ole lubatud rõhutada investeerimisriskiga elukindlustuslepingu sõlmimisest saadavat võimalikku kasu, kui samal ajal ei viidata selgelt selle lepingu sõlmimisega seotud riskidele.
- 5.3.13. Investeerimisriskiga elukindlustuse suhtes saadava kasu rõhutamisel peab kindlustusandja esitama samas teabe avaldamise kohas ja samaaegselt teabe kindlustuslepinguga seotud investeerimisriskide kohta. Kui kindlustusleping sisaldab investeerimisriski, siis kindlustusandja peab minimaalsena tagama kindlustusvõtja teavitamise asjaolust, et kindlustusvõtja poolt makstud kindlustusmaksed on avatud investeerimisriskile, mille tulemusena lepingust saadav kasu sõltub otseselt lepingu alusvara väärtuse muutumisest.

- 5.3.14. Investeerimisriskiga elukindlustuslepingu korral ei või avaldatav teave anda lepingust saadava kasu kohta tegelikku või näilist tagatist ega ennustada lepingust saadavat tootlust (sealhulgas lepingu aluseks olev alusvara tootlust). Kui elukindlustusandja avaldab investeerimisriskiga elukindlustuse alusvara või lepingust saadud kasu kohta ajaloolist tootlust, tuleb selle juures märkida, et ajalooline tootlus ei ole tagatiseks samasuguseks tulemuseks tulevikus.
- 5.3.15. Kindlustusandja näitab teabe avaldamisel üles kõrgendatud hoolsust selliste elukindlustuslepingute korral, kus lepingus kombineeritakse garantiiga perioode ja perioode, kus lepingust saadav kasu on avatud investeerimisriskile. Sellisel juhul kindlustusandja eeldab, et selline leping on saadava võimaliku kasu osas oma tingimustelt keerukam, mille tulemusel vajab see eraldi selgitamist.
- 5.3.16. Kindlustusvõtjale peab olema selgelt arusaadav, kus ja kuidas on võimalik tutvuda investeerimisriskiga elukindlustuslepingu alusvara kohta käiva teabega. Kui see teave on kättesaadav kindlustusandja veebilehel, tuleb lepingueelsetes dokumentides kirjalikku taasesitamist võimaldavas vormis selgelt ja lihtsasti leitavalt avaldada veebilehe asukoht, millel klient alusvara kohta käiva teabega tutvuda saab. Kirjalikku taasesitamist võimaldava vormi korral peab ka silmas pidama, et sellist informatsiooni oleks võimalik esitada täpselt sellisel kujul ka hilisemal perioodil.

VÕS § 428 lg 2¹:

- 5.3.17. Vastavalt VÕS § 428 lõikele 2¹, kui elukindlustuslepingu alusel makstava hüvitise suurus võib kujuneda suuremaks kindlustuslepinguga garanteeritud hüvitise suurusest ja kindlustusandja esitab kindlustusvõtjale selle suuruse kujunemise kohta näitlikke arvutusi, peab ta neis kasutama vähemalt kolme erinevat intressimäära.
- 5.3.18. Näitlike arvutuste tegemisel kolme erineva intressimäära kasutamisel tuleb lähtuda reaalistest ja mõistlikest intressimääradest, sh arvestades kindlustusandja senist investeerimistegevust ja selle tulemust ning üldist investeerimiskeskonda, milles kindlustusandja tegutseb. Intressimäära mõjust peab kindlustusvõtjale jääma selge arusaamine, eriti kui kindlustusandjal on negatiivsetes stsenaariumite korral võimalik lisakasumit vähendada.
- 5.3.19. VÕS § 428 lõike 2¹ all on mõeldud selliseid kindlustuslepinguid, kus on kombineeritud nii garantiid kui ka investeerimisrisk. Investeerimisriskiga elukindlustuslepingute puhul, kus garantiid puuduvad, on prognooside esitamine endiselt lubatud, kuid nimetatud säte seda ei reguleeri ehk kolme intressimäära kasutamise kohustus ei kohaldu investeerimisriskiga toodetele.

6. Nõuded kindlustusandjale kindlustuslepingu muutmisel avaldatava teabe esitamisel

- 6.1. VÕS § 429 lõike 1 kohaselt peab kindlustusandja kindlustuslepingu kehtivuse ajal tagama kindlustusvõtjale teabe edastamise VÕS §-s 428 sätestatud andmete muutmise kohta. VÕS § 429 on seotud VÕS § 428 regulatsiooniga. VÕS § 428 regulatsioon määrab aja, millal peab olema kindlustusandja poolt tagatud kindlustusvõtja teavitamine. VÕS § 428 kohaselt peab teavitamine olema toimunud enne kindlustuslepingu sõlmimist. Eelnevast ning ka VÕS §-s 6 sätestatud hea usu põhimõttest lähtuvalt peab kindlustusandja kindlustusvõtjat teavitama VÕS §-s 428 sätestatud andmete muutmise kohta enne nende muutmist või muutmist. Teavitamisel tuleb arvestada ka mõistlikkuse põhimõtet, mis tähendab, et muutmise kohta või muutmise kohta on kindlustusvõtjat teavitatud sellise ajavahemiku jooksul enne muudatuse jõustumist, et kindlustusvõtjal on võimalik muudatusega tutvuda ja teha enda kindlustuslepingu osas kaalutletud otsus.
- 6.2. Andmete muutmise kohta teavitamine peab toimuma viisil ja vormis, mis on kindlustuslepingu sõlmimisel kokku lepitud. Omavahelise kokkuleppega võivad pooled teabe esitamise viisi ja vormi hilisemalt muuta.
- 6.3. Kindlustustingimuste ühepoolne muutmine kehtivuslepingute puhul on õiguspärane juhtudel, kui kindlustusandja on järginud nõudeid, mis tulevad VÕS §-st 43.
- 6.4. Kui andmete muutmine toob endaga kaasa kulusid või ka tagastusväärtuse muutmise, tuleb kindlustusvõtjale avaldada ka nimetatud kulud ja lepingu tagastusväärtuse suurus kindlustuslepingu muutmise hetkel.

7. Nõuded kindlustusandjale elukindlustuslepingu kehtivuse ajal teabe esitamisele

- 7.1. VÕS § 429 lõike 2 kohaselt tuleb kasumiosalusega elukindlustuslepingu korral füüsilisest isikust kindlustusvõtjat kord aastas teavitada sellest, kui palju on talle aasta jooksul määratud lisakasumit ja kui palju on sellest tingituna suurenenud elukindlustuslepingu alusel väljamaksmisele kuuluvad summad. Kui kindlustusandja on esitanud kindlustusvõtjale kasumiosaluse prognoosid, tuleb kindlustusvõtjat teavitada ka tegeliku kasumiosaluse ja prognoositud kasumiosaluse vahest. VÕS § 429 lõike 2 teist lauset kohaldatakse kindlustuslepingutele, mis on sõlmitud alates 2016. aasta 1. jaanuarist.
- 7.2. Punktis 7.1. märgitud andmete avaldamise viis ja kord (kas posti teel, e-kirja kaudu, internetipanga vahendusel või kindlustusandja veebilehel ning tähtaeg) peab olema esitatud kindlustusvõtjale kirjalikku taasesitamist võimaldavas vormis juba kindlustuslepingu sõlmimisel. Omavahelise kokkuleppega võivad pooled teabe esitamise viisi ja vormi hilisemalt muuta.

8. Nõuded kindlustusvahendajale kliendi teavitamisel

- 8.1. 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, millise kindlustusvahendaja teenust (kindlustusmaakler või kindlustusagent) ta kasutab ja kelle huvides vastav kindlustusvahendaja tegutseb.
- 8.2. 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.
- 8.3. Kindlustusvahendaja peab kliendile avaldama kindlustustegevuse seaduses nõutud vormis (KindITS § 181 lg 6) ja mahus (vastavalt KindITS § 192 või § 198) lepingueelse teabe ja peab kliendile selgitama 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.
- 8.4. Kindlustusmaakler esitab kindlustuslepingu tingimuste (sh piirangud ja välistused) tutvustuse kliendile võrdlevana, seejuures peab kindlustusmaakler võrdlemisel võtma aluseks võrreldavad tingimused. Kindlustusagent peab kindlustuslepingu tingimused (sh piirangud ja välistused) tooma kliendile välja eraldi, st nõuet ei saa lugeda täidetuks, kui need esitatakse kindlustusandja poolt koostatud kindlustustingimuste esitamise või nendele viitamisega. Kliendile ei pea eraldi esitama teavet, mis juba sisaldub kahjukindlustuse teabedokumendis.

9. Piisava arvu kindlustuslepingute väljapakumine kindlustusmaakleri poolt

- 9.1. Kindlustustegevuse seaduse § 192 lõike 2 punkti 5 kohaselt peab kindlustusmaakler esitama kliendile piisava hulga kindlustusandjate pakkumuste hulgast vähemalt kolme kindlustusandja pakkumused, välja arvatud, kui tulenevalt kliendi juhisest, kindlustusrisiki eripärast, kindlustusandjate pakkumuste vahesusest või muust sellesarnasest põhjusest ei ole see mõistlikke pingutusi tehes ja kindlustusmaaklerilt oodatavat hoolsust rakendades võimalik. Pakkumused peavad olema kliendile esitatud vastavalt kindlustustegevuse seaduse § 181 lõikes 6 sätestatud vormis. Kindlustusmaakler peab põhjendama kliendile vähem kui kolme kindlustusandja pakkumuse esitamist.
- 9.2. 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.

10. Parima kindlustuslepingu soovitamise kindlustusmaakleri poolt

- 10.1. Kindlustusmaakler, kasutades oma parimat kutseoskust, on kohustatud kindlustustegevuse seaduse § 181 lõikes 6 sätestatud vormis soovitama kliendile esitatud kindlustuspakkumuste seast kindlustuspakkumust, mis vastab enim kindlustusmaaklerile avaldatud kliendi kindlustushuvile ja nõudmistele.
- 10.2. Parima kindlustuspakkumuse väljavalimise aluseks peab olema kindlustusleping tervikuna 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.
- 10.3. Parima kindlustuslepingu väljavalimise kaalutlused peavad kliendile olema esitatud selgelt, üheselt mõistetavalt ja lihtsasti arusaadavalt.

11. Nõuded kindlustusvahendajale KindITS § 174 lõikes 2¹ nimetatud tasu avaldamisel

- 11.1. Kindlustusvahendajale makstava KindITS § 174 lõikes 2¹ nimetatud tasu (siin ka vahendustasu) avaldamisel kliendile peavad vahendustasu suurus ja arvutamise alused olema selgesti arusaadavad, detailselt lahti kirjutatud ja kliendile esitatavatest dokumentidest lihtsasti leitavad.
- 11.2. Vahendustasu suurus tuleb avaldada kliendile iga esitatava pakkumuse ja iga turustatava kindlustuslepingu kohta eraldi ja viisil, et oleks tagatud vahendustasude suuruste võrreldavus.
- 11.3. Kindlustusvahendajal on keelatud sõlmida mistahes kokkuleppeid, mille eesmärgiks on moonutada kliendile avaldatavat vahendustasu suurust.
- 11.4. Kindlustusagent peab iga kord enne kindlustuslepingu sõlmimist ja vajaduse korral ka enne sõlmitud kindlustuslepingu muutmist mõistliku aja jooksul teavitama klienti agenditasu suurusest, sealhulgas kindlustusandjalt saadava agenditasu suurusest, ja tasustamise alustest iga turustatava kindlustuslepingu kohta eraldi.
- 11.5. 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.
- 11.6. 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 mõistliku aja jooksul teavitama klienti maakleritasu suurusest, sealhulgas kindlustusandjalt saadava maakleritasu suurusest iga turustatava kindlustuslepingu kohta eraldi.
- 11.7. Kindlustusmaakler peab kliendile avaldama ka kindlustusmaakleri poolt kindlustuslepingute pakkumisel kasutatavate teiste kindlustusvahendajate saadava vahendustasu iga lepingu kohta eraldi. Sellise tasu avaldamisele kehtivad samasugused nõuded, nagu kindlustusmaakleri enda vahendustasu avaldamisele. Sealjuures peab iga lepingu osas olema selgelt eristatud kindlustusmaakleri enda poolt ja muu kindlustusvahendaja poolt saadav vahendustasu.
- 11.8. 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 kindlustuse

turustamisest. Kindlustusmaakler hindab mistahes muude maakleritasu maksmise kokkulepete vastavust lojaalsuskohustusega ja keeluga tegutseda kindlustusagendina, näiteks kokkulepet, kus tasu saamine kindlustusseltsilt on seotud turustatud kindlustuslepingute kogusega või kahjususega tulevikus vmt.

12. Kindlustuse turustaja tegevus kindlustushuvi väljaselgitamisel

- 12.1. Kindlustusvõtja kindlustushuvi ja nõudmiste väljaselgitamisega seotud kohustused on reguleeritud eelkõige KindITS § 192 lõike 2 punktides 1, 2, 5, 6 ja 7 (kindlustusmaakler), § 198 lõike 2 punktides 4 ja 5 (kindlustusagent) ning § 221 lõikes 1 ja §-s 221¹ (kindlustusandja). Vastavalt nimetatud sätetele peab kindlustuse turustaja iga kord enne kindlustuslepingu sõlmimist ja äratuntava vajaduse korral ka enne sõlmitud kindlustuslepingu muutmist selgitama kliendi antud teabe põhjal välja tema kindlustushuvi ja nõudmised kindlustuslepingule, soovitava pakutavate kindlustuslepingute hulgast kliendi kindlustushuvile ja nõudmistele kõige paremini vastavat kindlustuslepingut ning andma kliendile piisavaid selgitusi või põhjendusi vastavalt kindlustuslepingu keerukusele ja kliendi tüübile, et klient saaks teha kindlustuslepingu sõlmimise kohta teadliku otsuse.
- 12.2. KindITS § 221 lõige 2 sätestab, millisel juhul ei kohaldata KindITS § 221 lõikes 1 sätestatud nõudeid. Nimetatud sätte kohaselt ei kohaldata KindITS § 221 lõiget 1 kindlustuslepingu sõlmimisel kindlustusmaakleri vahendusel ning VÕS § 427 lõigetes 2 ja 3 nimetatud kindlustuslepingute sõlmimisel. Seega kindlustuslepingu sõlmimisel kindlustusmaakleri vahendusel on kliendi kindlustushuvi väljaselgitamise kohustus kindlustusmaakleril ja kindlustushuvi väljaselgitamise kohustust kindlustusandjal ei ole.
- 12.3. Kindlustushuvi väljaselgitamise kohustus tähendab üldjuhul kindlustuse turustaja jaoks õigusaktides sätestatud korras kliendile lepingueelse teabe esitamist ja mõistlike jõupingutuste tegemist, et omalt poolt kaasa aidata tingimuste loomisele selleks, et klient saaks hinnata sõlmitava kindlustuslepingu sobivust isikliku kindlustushuviga. Samuti seda, et kindlustuse turustaja teeb kõik enda poolt võimalikud mõistlikud pingutused suunamaks klienti kindlustushuvi võimalikult selgelt avaldama ning pakub sellisele huvile võimalikult vastavat kindlustuslepingut.
- 12.4. Kindlustuse turustaja arvestab juhendi rakendamisel, et täpsemad nõuded investeerimisriskiga elukindlustuslepingu sõlmimise ja sellise protsessi käigus sobivuse hindamise kohustuse sisule ja ulatusele tulenevad seadusest ning juhendi sätete tõlgendamisel tuleb seaduses toodud investeerimisriskiga elukindlustuse kohta käivate normidega arvestada.
- 12.5. Kindlustuse turustajal on kindlustushuvi väljaselgitamisel õigus eeldada, et klient teab kindlustuslepingu sõlmimisel oma kindlustushuvi, esitades selle kohta õiget informatsiooni ja küsides vajadusel lisateavet. Kindlustuslepingu sõlmimise otsustab klient, kes hindab kindlustuse turustaja poolt esitatud teabe ja hoiatuste põhjal kindlustuslepingu sobivust oma isikliku kindlustushuviga ning vastutab lepingu sõlmimisega kaasnevate tagajärgede eest. Eelnimetatu ei muuda olematuks kindlustuse turustaja kohustusi, mis on seotud kindlustusvõtja kindlustushuvi ja kindlustuslepingule esitatavate nõudmiste väljaselgitamisega.
- 12.6. Kindlustusandja ega kindlustusagent ei muutu kindlustuslepingu sõlmimisel kliendi suhtes käsundisaajaks või muuks sarnaseks isikuks, kellele kutsealase tegevuse tõttu kuulub eriline usaldusseisund kujundada kindlustuslepingu tingimused selliselt, et need on täielikus vastavuses konkreetse kliendi kindlustushuviga. Sellest tulenevalt võib kindlustusandja või kindlustusagent pakkuda kliendile enda väljakujundatud kindlustuslahendusi ka siis, kui asjaomane kindlustuslahendus ei vasta täielikult konkreetse kliendi kindlustushuvile.
- 12.7. Sõltumata eelmises punktis sätestatust teeb kindlustusandja või kindlustusagent kõik enda poolt mõistlikult võimaliku, et valida kindlustusandja poolt vastavale sihtrühmale pakutavate kindlustuslepingute seast välja selline, mis võimalikult lähedaselt vastab kliendi kindlustushuvile, seejuures pakub kindlustusandja või kindlustusagent kliendile võimalusel, kui kindlustuslepingu tingimused seda võimaldavad, mitte kindlustada selliste eraldi riskide vastu, mille vastu kindlustamist klient ei soovi. Kui pakutav kindlustusleping ei vasta täielikult kliendi poolt avaldatud kindlustushuvile, siis kindlustusandja või kindlustusagent peab sellest klienti hoiatama. Kui on põhjust arvata, et kliendil on

Finantsinspeksioon

raskusi pakutavate kindlustuslepingute hindamisel, on kindlustusandjal või kindlustusagendil kohustus klienti nõustada kõigi (asjasse puutuvate) kindlustuslepingute osas ning asjaomaseid nõuandeid põhjendada, samuti kohustus selgitada välja kliendi soovid ja vajadused, võttes arvesse nimetatud nõustamisele kuluva aja ja vaeva ning potentsiaalselt makstavate kindlustusmaksete suhet.

12.8. Kindlustuse turustaja nõustamistegevuses:

- 12.8.1. selgitab välja, milliste riskide realiseerumise vastu klient kindlustada soovib, küsides seejuures kliendilt soovitava kindlustuskaitse ulatust ja kliendile sobivat omavastutuse määra;
- 12.8.2. selgitab kliendile kindlustustingimuste erisusi, sh piiranguid, välistusi ja kindlustuslepingus sätestatud kohustustest vabanemist, mis konkreetse kindlustusliigi osas kliendi jaoks tähtsust omavad;
- 12.8.3. selgitab kliendile, et täiendavate riskide kindlustamisel võrreldes kindlustusliigi kohta kindlustuse üldtingimustes väljatooduga, võib toimuda kindlustusandja poolt täiendav kindlustuskatte juurde lisamine, millele lisandub ka täiendav kindlustusmaks;
- 12.8.4. suhtleb kliendiga muudes kindlustuslepingu sõlmimisega seotud küsimustes, mis võivad omada olulist mõju lepingu sõlmimise otsustamisel, sealhulgas selgitab välja, kas kindlustuslepingu sõlmimisega võib tekkida kindlustatava kindlustusrisi mitmekordne kindlustus;
- 12.8.5. eeldab üldjuhul, et klient ei puutu kindlustustegevusega igapäevaselt kokku, mistõttu ta ei pruugi osata oma kindlustushuvi selgesti väljendada;
- 12.8.6. näitab üles hoolsuskohustust kliendi tegeliku huvi väljaselgitamisel lepinguga kaetavate kindlustusjuhtumite ja -riskide piiritlemiseks, eeldades kliendi pigem laiemat huvi kindluskaitse ulatuse osas;
- 12.8.7. lähtub kindlustuslepingu turustamisel sellest, et mida keerukam on kindlustusleping või mida asjatundmatum on klient, seda põhjalikumalt peab kliendile antud kindlustuslepingut selgitama, sh selgitama kindlustustingimuste piirangute ja välistuste täpset sisu.
- 12.8.8. Kliendi poolt kindlustusandjale mistahes vormis esitatav teave kindlustushuvi kohta tuleb kindlustuse turustaja poolt hilisema töendamise huvides fikseerida kirjalikku taasesitamist võimaldavas vormis. Kliendi nõudmisel või kui selleks on vajadus, tuleb nimetatud fikseeritud teave edastada ka kliendile ja selliselt, et kliendil on võimalik isiklikult talle adresseeritud teavet salvestada viisil, mis võimaldab seda tulevikus teabe otstarbe seisukohast piisava aja jooksul kasutada ning salvestatud teavet muutmata kujul taasesitada. Teabe säilitamise periood sõltub üldistest tsiviilõiguslikest aegumise tähtaegadest seoses kindlustuslepinguga, mille sõlmimisel kindlustushuvi puudutavat teavet kasutati.
- 12.8.9. Kui kindlustuse turustaja kasutab kolmandat isikut, kes ei ole kindlustuse turustaja, andmete ja teabe andmisel kindlustuse turustajale kliendi kohta või teabe andmisel kliendile kindlustus- või edasikindlustusteenuste või kindlustuse turustaja kohta, tagab kindlustuse turustaja, et sellisel juhul see kolmas isik ei abista mistahes viisil osapooli kindlustuslepingu sõlmimisel.

13. Kindlustusandja tegevus huvide konflikti olukorras

- 13.1. Huvide konflikti maandamise ja vältimise meetmed, samuti nende põhimõtete ja meetmete järgimise kontrollimise protseduuri reguleerib kindlustusandja oma sise-eeskirjas.

14. Kindlustusagendi tegevus huvide konflikti olukorras

- 14.1. Kindlustusagent tegeleb tasu eest ja agendilepingu alusel kindlustuse turustamisega ühe või mitme kindlustusandja jaoks ja huvides või sõlmib kindlustuslepinguid nende nimel ja arvel.
- 14.2. Kindlustusagent peab iga kord enne kindlustuslepingu sõlmimist ja vajaduse korral ka enne sõlmitud kindlustuslepingu muutmist mõistliku aja jooksul huvide konflikti olukorras avaldama kliendile võimaliku huvide konflikti üldise laadi ja konflikti allika.

15. Kindlustusmaakleri üldine lojaalsuskohustus ja tegevus huvide konflikti olukorras

- 15.1. Kindlustusmaakler peab kindlustuse turustamisel 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.
- 15.2. Kindlustusmaakler peab nõustama klienti kindlustuslepingu valimisel objektiivselt ja sõltumatult. Objektiivselt ja sõltumatuks loetakse käesoleva juhendi tähenduses olukorda, kus kindlustusmaakler, kasutades oma parimat kutseoskust, tegeleb kindlustuse turustamisega, 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.
- 15.3. Kindlustusmaakler ei või samal ajal osutada kindlustuse turustamist 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 kindlustuse turustamise teenust või loobuma teenuse osutamisest kõigile nimetatud klientidele. Selle keeluga välditakse huvide konflikti, mis tekib kahe (või enama) kliendi vahel, kellele osutab kindlustuse turustamise teenust üks ja sama kindlustusmaakler ning tagatakse selgelt ühe kliendi huvide esindamine. Keelu nõuetekohaseks järgimiseks peab kindlustusmaakler muu hulgas hindama, (i) kas kliendisuhete korral 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.
- 15.4. 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 pärast konfliktist teavitamist teadlikult antud juhist.
- 15.5. Kui kindlustusmaakler oma kutseoskust ja tehnilisi ning 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 osutatava kindlustuse turustamisega kindlustustegevuse seaduse tähenduses.

16. Nõuded klienditoimikule

- 16.1. Kindlustuse turustaja 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.
- 16.2. Klienditoimik käesoleva juhendi tähenduses on kindlustuse turustaja poolt kliendile esitatud lepingueelse teabe, kindlustuspakkumiste, nõustamisalaste dokumentide, kliendi tahteavalduste ja päringute, sõlmitud lepingute ning muu olulise informatsiooni kogum konkreetse kliendisuhete kohta.
- 16.3. Kindlustuse turustaja peab olema suuteline esitama klienditoimiku õigustatud isiku nõudmisel mõistliku aja jooksul.
- 16.4. Kindlustusagendi klienditoimik võib asuda ka vastava turustatud kindlustuslepingu kindlustusandja juures.

17. Üldnõuded juhendi rakendamisel

- 17.1. Juhendi täitmine eeldab, et nii kindlustuse turustaja organisatsiooni ülesehitus, üksuste ja juhtide vastutusala selgus ja läbipaistvus kui ka juhtide teadmised ja oskused ning nendest lähtuv tegevus vastavad õigusaktides sätestatule.
- 17.2. Kindlustuse turustaja on kohustatud tagama, et kindlustuslepingu sõlmimise protsessis osalevatel turustaja töötajatel oleks igal ajahetkel vastavaks tegevuseks nõutavad teadmised ja kompetents. See tähendab, et iga kindlustuslepingu sõlmimisega otseselt seotud töötaja peab omama kutseoskust, mis võimaldab tal igakülgset ja piisava täpsusega täita vastavalt tema ülesande ulatusele õigusaktides ja juhendis sätestatud ning ta peab olema läbinud selleks vastava koolituse või olema muul viisil selleks kindlustusandja poolt instrueeritud.
- 17.3. Kindlustusandja, kindlustusmaakler ja kindlustusagentuur, kelle põhitegevus on kindlustuse turustamine, kehtestab sise-eeskirjad, millega tagatakse, et kindlustuslepingu sõlmimisega otseselt seotud töötajad tegutsevad keskkonnas, kus ollakse juhendist tulenevatest nõuetest täielikult teadlikud ning hindab selliste sise-eeskirjade tõhusust ja teostab kontrolli nende täitmise üle.
- 17.4. Kindlustuse turustaja maandab ja väldib selliseid huvide konflikte, kus kindlustuslepingute sõlmimisega seotud juhtide ja töötajate tasustamise alused innustaks neid loobuma või tegema järeleandmisi õigusaktides ja juhendis sätestatu täitmisel.

18. Juhendi jõustumine

- 18.1. Juhend jõustub 14.10.2019.
- 18.2. Finantsinspeksiooni juhatuse 03.06.2019. aasta otsusega nr. 1.1-7/74 välja antud soovituslik juhend „Nõuded kindlustuse turustamisele“ tunnistatakse alates käesoleva juhendi jõustumisest kehtetuks.