

EIOPA LÄHENEMISVIIS TOODETE JÄRELEVALVE JA JUHTIMISE NÕUETE JÄRELEVALVELE

<https://eiopa.europa.eu/>

Euroopa Kindlustus- ja Tööandjapensionide Järelevalve (EIOPA) ega ükski selle nimel tegutsev isik ei vastuta selles väljaandes sisalduva teabe kasutamise eest.

Luksemburg: Euroopa Liidu Väljaannete Talitus, 2020

PDF	ISBN 978-92-9473-268-2	doi:io.2854/3 9 2572	EI-01-20-546-EN-N
Trükiversioon	ISBN 978-92-9473-269-9	doi:10.2854/085018	EI-01-20-546-EN-C

© EIOPA, 2020

Teabe taaskasutamine on lubatud, kui viidatakse allikale.

EIOPA autoriõigusega hõlmamata fotode või muu materjali kasutamiseks ja taasesitamiseks tuleb küsida luba otse autoriõiguse valdajalt.

**EIOPA LÄHENEMISVIIS
TOODETE JÄRELEVALVE
JA JUHTIMISE NÕUETE
JÄRELEVALVELE**

SISUKORD

TAUSTTEAVE	<u>44</u>
1. SISSEJUHATUS	<u>66</u>
1.1. TOODETE JÄRELEVALVE JA JUHTIMISE NÕUETE JÄRELEVALVE EESMÄRK	<u>66</u>
1.2. JÄRELEVAATAMISMEETMETE SIHTMÄRK	<u>66</u>
1.3. JÄRELEVAATAMISE LÄHENEMISVIIS	<u>66</u>
1.4. PROPORTSIONAALSUSE, PIISAVUSE JA ASJAKOHASUSE HINDAMINE PÄRAST RISKIPÕHISE LÄHENEMISVIISI RAKENDAMIST SEOSSES TOODETE JÄRELEVALVE JA JUHTIMISE NÕUETE JÄRELEVALVEGA	<u>77</u>
2. SÜSTEEMID JA KONTROLLID	<u>88</u>
2.1. HINDAMINE, KAS TOODETE JÄRELEVALVE JA JUHTIMISE ÜLDPÕHIMÕTTED NING KOOSTAJATE HALLATAVAD SÜSTEEMID JA KONTROLLID ON PIISAVAD JA PROPORTSIONAALSED	<u>88</u>
2.2. KINDLUSTUSVAHENDAJATE SÄILITATAVATE TURUSTAMISE KORDADE HINDAMINE	<u>99</u>
3. SIHTTURU HINDAMINE	<u>1040</u>
3.1. TOOTE KEERUKUSE HINDAMINE	<u>1040</u>
3.2. SIHTTURU MÄÄRATLEMISE JA TUVASTAMISE HINDAMINE	<u>1040</u>
3.3. SIHTTURU PROPORTSIONAALSUSE JA ÜKSIKASJALIKKUSE HINDAMINE	<u>1144</u>
4. TOOTE TESTIMINE	<u>1242</u>
4.1. TOOTE TESTIMISE ULATUSE HINDAMINE	<u>1242</u>
4.2. HINDAMINE, KAS KOOSTAJA ARVESTAB TOODETE VÄÄRTUST JA KASULIKKUST SIHTTURULE	<u>1343</u>
5. TURUSTUSSTRATEEGIA	<u>1444</u>
5.1. TURUSTUSSTRATEEGIA	<u>1444</u>
5.2. KOOSTAJATE JA TURUSTAJATE VAHELISE TEABEVAHETUSE PIISAVUSE HINDAMINE	<u>1444</u>
5.3. HINDAMINE, KAS TURUSTUSTEGEVUST JÄLGITAKSE PIISAVALT	<u>1444</u>
5.4. HINDAMINE, KAS KOOSTAJAD VAATAVAD TURUSTUSSTRATEEGIA PIISAVALT LÄBI	<u>1545</u>
5.5. HINDAMINE, KAS TURUSTUSSTRATEEGIA ON ASJAKOHANE JA KAS SEE ON PIISAVALT	<u>1545</u>

6. TOOTE SEIRE JA LÄBIVAATAMINE	<u>1616</u>
6.1. TOOTE SEIRE HINDAMINE	<u>1616</u>
6.2. TOOTE LÄBIVAATAMISE HINDAMINE	<u>1616</u>
6.3. JÄRELMEETMETE HINDAMINE	<u>1717</u>
I LISA. TOODETE JÄRELEVALVE JA JUHTIMISE PROTSSESS	<u>1818</u>

TAUSTTEAVE

Kindlustustoodete turustamise direktiivi (IDD) ⁽¹⁾ toodete järelevalve ja juhtimise nõuete eesmärk on tagada, et klientide huvid oleksid toote väljatöötamisel ja kogu toote elutsükli jooksul, sealhulgas selle turustamise korra raames esmatähtsad.

Siinse dokumendi eesmärk on anda kindlustustoodete koostajatele ja turustajatele rohkem selgust toodete järelevalve ja juhtimise nõuete täitmise kontrolli järelevalvelise lähenemisviisi kohta. See võib anda kindlustustoodete koostajatele ja turustajatele kasulikku abi nende enda toodete järelevalve ja juhtimise põhimõtete rakendamisel, et nad saaksid järelevalveasutustega paremini suhelda. Sellegipoolest on see koostatud üksnes teavitamise eesmärgil ning ei ole siduv ei riiklike pädevate asutuste, kindlustustoodete turustajate ega koostajate suhtes. Sellega ei muudeta kindlustustoodete turustamise direktiivi ega komisjoni delegeeritud määrust (EL) 2017/2358 (POG-DR) ning see ei ole nende osa. ⁽²⁾

Lõppkokkuvõttes on kõigi kindlustustoodete koostajate ja turustajate kohustus tagada toodete järelevalve ja juhtimise nõuete nõuetekohane rakendamine.

See dokument on üles ehitatud järgmiselt.

- ▶ 1. jaos (sissejuhatus) kirjeldatakse toodete järelevalve ja juhtimise nõuete järelevalve lähenemisviisi ja eesmärki.
- ▶ 2. jaos on esitatud järelevalve lähenemisviisi, mille alusel hinnatakse, kas:
 - koostajad on välja töötanud oma toodete järelevalve ja juhtimise nõuete protsessi jaoks piisavad süsteemid ja kontrollid ning neid rakendanud;
 - turustajad on nõuetekohaselt rakendanud toodete turustamise korda, et see oleks kooskõlas koostajate turustusstrateegiaga ja tagaks toodete müügi õigel sihtturul.
- ▶ 3. jaos kirjeldatakse järelevalve lähenemisviisi, mille abil tehakse kindlaks, kas koostajatel on olemas õiged protsessid ja menetlused sihtturul piisavaks hindamiseks.
- ▶ 4. jaos esitatakse järelevalve lähenemisviisi, mille alusel hinnatakse, kas koostajad on kindlustustoodet nõuetekohaselt testinud, sealhulgas seoses toote keerukusega, ning kas klientide huve ja vajadusi (kogu toote elutsükli jooksul) on testimisetapis asjakohaselt ja piisavalt hinnatud.
- ▶ 5. jaos kirjeldatakse järelevalve lähenemisviisi, mille abil hinnatakse, kas koostajad on välja töötanud asjakohase turustusstrateegia, võttes arvesse sihtturul ja toodete omadusi.
- ▶ 6. jaos esitatakse järelevalve lähenemisviisi, mille abil hinnatakse, kas koostajad seiravad tooteid piisavalt ja vaatavad need regulaarselt läbi, tehes kontrollid kas vastavalt vajadusele või sobivate ajavahemike järel.

¹ Euroopa Parlamendi ja nõukogu 20. jaanuari 2016. aasta direktiiv (EL) 2016/97, mis käsitleb kindlustustoodete turustamist.

² Komisjoni 21. septembri 2017. aasta delegeeritud määrus (EL) 2017/2358, millega täiendatakse Euroopa Parlamendi ja nõukogu direktiivi (EL) 2016/97 seoses toodete järelevalve ja juhtimise nõuetega, mida kohaldatakse kindlustusandjate ja kindlustustoodete turustajate suhtes.

Toodete järelevalve ja juhtimise nõuete järelevalve eesmärk on kindlustustoodete koostajate ja turustajate rakendatud protsessi käsitlemise teel tagada, et kindlustustoodete koostajad ja turustajad rakendavad oma toodete heakskiitmise, turustamise ning seire ja läbivaatamise protsessides kliendikeskset lähenemisviisi. See peaks tagama, et tooted annavad tarbijale häid tulemusi, st et tooted on vastavuses piisavalt üksikasjaliku sihturu vajaduste, eesmärkide ja omadustega.

Lähtudes EIOPA äritegevuse järelevalve strateegiast, ⁽³⁾ peaks toodete järelevalve ja juhtimise järelevaatamine olema riskipõhine ja proportsionaalne ning hindama, kas toodete järelevalve ja juhtimise protsess on asjakohane ja proportsionaalne, võttes arvesse eri ärimudeleid, suurust, too(de)te keerukust ja sihttur(g)u(de) omadusi, pidades silmas I lisas esitatud joonisel 1 toodud põhiküsimusi ning toodete järelevalve ja juhtimise eri etappe ühendavat toodete järelevalve ja juhtimise ringprotsessi.

³ Saadaval aadressil https://www.eiopa.europa.eu/content/conduct-business-strategy-next-steps_en.

1. SISSEJUHATUS

1.1. TOODETE JÄRELEVALVE JA JUHTIMISE JÄRELEVALVE EESMÄRK

Kuigi toodete järelevalve ja juhtimine on protsessile suunatud nõue (st asjakohaste protsesside järgimise tagamine), tähendab selle keskendumine toodetele, et toodete järelevalve ja juhtimine võib olla ka vahend, mille eesmärk on tegeleda tootega seotud riskide ja probleemidega, tagades, et koostajad ja turustajad on võimelised selliseid riske ja probleeme tuvastama ja leevendama. Toodete järelevalve ja juhtimise järelevalve põhieesmärk on kahetine:

1. tagada toodete järelevalve ja juhtimise nõuete nõuetekohane ja korrektne rakendamine; ning
2. tagada, et toodete järelevalve ja juhtimise põhimõtted ja menetlused toovad tarbijale häid tulemusi.

1.2. JÄRELEVAATAMISMEETMETE SIHTMÄRK

Toodete järelevalve ja juhtimise järelevaatamine põhineb kindlustustoodete turustamise direktiivi artiklil 25. Artiklis 25 kirjeldatud nõudeid on täpsustatud POG-DRis. POG-DRi artiklites 2 ja 3 on täpsustatud, et toodete järelevalve ja juhtimise nõudeid kohaldatakse kindlustusandjate (kelle suhtes kohaldatakse Solventsus II ja kindlustustoodete turustamise direktiivi) ja kindlustusvahendajate (kelle suhtes kohaldatakse kindlustustoodete turustamise direktiivi) suhtes, kes koostavad klientide müügiks pakutavaid kindlustustooteid (edaspidi „koostajad“), ja kindlustustoodete turustajate suhtes, kes annavad nõu kindlustustoodete kohta, mida nad ei koosta, või pakuvad neid (edaspidi „turustajad“).

On mitmeid stsenaariume, kus kindlustusandjad ja kindlustusvahendajad võivad olla kas (kaas)koostajad või turustajad. ⁽⁴⁾ Toodete järelevalve ja juhtimise järelevalve raames võetakse arvesse erinevaid vastutusi, sealhulgas võimalike kaaskoostamise kordi, mis võivad hõlmata ühte või mitut järelevalveasutust. Toodete järelevalve ja juhtimise järelevalve käigus vaadeldakse ka seda, kuidas (kaas)koostajad ja turustajad omavahel suhtlevad ning kuidas vastutus ja rollid on nende vahel jaotatud; see võib ka olla kasulik vahend ärimudeli analüüsiks.

1.3. JÄRELEVALVE LÄHENEMISVIIS

Toodete järelevalve ja juhtimise järelevaatamine ei piirdu selle hindamisega, kas kindlustustoodete koostajad ja turustajad on välja töötanud toodete järelevalve ja juhtimise põhimõtted ja protsessid. Pigem on selle eesmärk hinnata ka järgmist:

- ▶ kas sellised põhimõtted ja protsessid on nõuetekohased ja proportsionaalsed, võttes arvesse ärimudeli, toote keerukust ja sihttur(g)u(de) omadusi;
- ▶ kas selliseid põhimõtteid ja protsesse kohaldatakse tõhusalt toodete heakskiitmise suhtes;
- ▶ kas sellised põhimõtted ja protsessid on piisavad tagamaks, et uued või oluliselt kohandatud tooted vastavad sihtturu vajadustele, eesmärkidele ja omadustele kogu oma elutsükli jooksul, st toovad tarbijatele häid tulemusi; ning
- ▶ kas sellistes põhimõtetes ja protsessides võetakse piisavalt arvesse koostatavate ja turustatavate toodete liike ja valikuid ning nende toodete sihtturge.

Peale toodete järelevalve ja juhtimise põhimõtete olemasolu hindamise on eesmärk hinnata toodete järelevalve ja juhtimise põhimõtete ja protsesside aluseks olevaid põhjuseid, et teha kindlaks, kas järgitakse kliendikeskset lähenemisviisi.

Toodete järelevalve ja juhtimise järelevalve eesmärk on hinnata selle praktilist rakendamist, et:

- ▶ mõista, kuidas toodete järelevalve ja juhtimise protsessi on konkreetsete toodete puhul kohaldataud;
- ▶ mõista, kuidas on toodete järelevalve ja juhtimise protsess dokumenteeritud (nt toodete heakskiitmise protsessi koosolekute protokollid, järelevalve ja juhtimise failid konkreetsete toodete kohta), selgitades, kuidas konkreetseid samme on järgitud;
- ▶ mõista, milliseid samme on koostajad astunud, et maandada toodete järelevalve ja juhtimise protsessi käigus tuvastatud riske. See hõlmaks ka seda, kuidas:
 - tooted/sihtturud on pärast toote testimist läbi vaadatud;
 - turustusstrateegiaid on kohandatud, et võtta arvesse sihtturgude omadusi ja maandada võimalikke riske (nt kohustuslik nõustamine teatavate toodete puhul), sealhulgas toote testimise käigus ilmnenud riske; ning

⁴ Üldiselt peetakse kindlustusandjat, kes võtab riski enda kanda, kindlustustootete koostajaks.

- tooted on läbi vaadatud pärast tegelikku või võimalikku tarbijale tekitatavat kahju, mis on tuvasatunud toote seire käigus või millest turustajad on teatanud, kui nad on saanud teada, et tooted ei vasta kindlaksmääratud sihtturule, või asjaoludest, mis võivad tarbijaid negatiivselt mõjutada.

1.4. PROPORTSIONAALSUSE, PIISAVUSE JA ASJAKOHASUSE HINDAMINE PÄRAST RISKIPÕHISE LÄHENEMISVIISI RAKENDAMIST SEOSES TOODETE JÄRELEVALVE JA JUHTIMISE NÕUETE JÄRELEVALVEGA

Toodete järelevalve ja juhtimise järelevaatamine, nagu ka EIOPA äritegevuse järelevalve strateegia kohane äritegevuse järelevalve laiemalt, püüab olla riskipõhine, võttes arvesse mõju tarbijatele ja riskide realiseerumise tõenäosust.

Kuigi toodete järelevalve ja juhtimise järelevaatamine on riskipõhine, on selle eesmärk ka hinnata, kas toodete järelevalve ja juhtimise põhimõtted ja menetlused on proportsionaalsed, piisavad ja asjakohased. Seega võetakse toodete järelevalve ja juhtimise järelevalvel arvesse turustajate ja koostajate turu ja üksikute ettevõtete asjakohaseid asjaolusid, näiteks konkreetse äritegevuse laadi, ulatust ja keerukust ning toodetega seotud riske.

Turustamise puhul võetakse toodete järelevalve ja juhtimise järelevalvel arvesse ka seda, kas turustustegevus on põhikutsetegevus või kõrvaltegevus ning kas turustaja tegutseb seotud vahendaja või sõltumatu maaklerina.

Üldiselt kasutatakse toodete järelevalve ja juhtimise järelevalves toodete järelevalve ja juhtimise protsessi eri elementide ettekirjutava analüüsi (st mida koostajad peaksid tegema, et olla vastavuses toodete järelevalve ja juhtimise nõuetega) asemel proportsionaalset ja riskipõhist lähenemisviisi ning uuritakse, kas asjaomaste toodete heakskiitmise, turustamise, seiramise ja läbi vaatamise menetlused, mida koostajad ja turustajad järgivad, tagavad kliendikeskse lähenemisviisi.

Koostajad ja turustajad – nagu on ette nähtud ka POG-DRis – võivad vabalt kehtestada oma toodete järelevalve ja juhtimise põhimõtted ning

menetlused, kui need hõlmavad kõiki asjakohaseid POG-DRi elemente ja vastavad riigisisestele sätetele, millega rakendatakse kindlustustoodete turustamise direktiivi toodete järelevalve ja juhtimise eeskirju. Kooskõlas selle ja proportsionaalsuse põhimõttega on järelevalve eesmärk hinnata, kas koostajate ja turustajate kehtestatud toodete järelevalve ja juhtimise protsessid ja menetlused on piisavad, et tagada tarbijate jaoks head tulemused.

2. SÜSTEEMID JA KONTROLLID

Koostajad ja turustajad peavad välja töötama kliendikesksed ärimudelid, mis tagavad, et tooted vastavad kindlaksmääratud sihtturgude vajadustele ja vähendavad kahju tarbijale. Selleks on vaja asjakohaseid süsteeme ja kontrole.

Süsteemid ja kontrollid mängivad olulist rolli klientidele tekitatava kahju ärahoidmisel ja vähendamisel, toetades huvide konfliktide nõuetekohast juhtimist ning tagades, et sihtturu eesmärged, vajadusi ja omadusi võetakse nõuetekohaselt arvesse kogu toote elutsükli jooksul.

Toodete järelevalve ja juhtimise süsteemide ja kontrollide järelevalve eesmärk on kindlaks teha, kas sellised süsteemid ja kontrollid on piisavad ja proportsionaalsed, et tagada head tulemused tarbijate jaoks, võttes arvesse ärimudelit, suurust, sihtturge ning koostatud ja turustatavate toodete omadusi.

2.1. HINDAMINE, KAS TOODETE JÄRELEVALVE JA JUHTIMISE ÜLDPÕHIMÕTTED NING KOOSTAJATE HALLATAVAD SÜSTEEMID JA KONTROLLID ON PIISAVAD JA PROPORSIONAALSED

Järelevalvelise tegevuse eesmärk on hinnata, kas kindlustustoodete koostajatel on asjakohased meetmed ja menetlused, et hoida ära kahju tarbijatele kogu toote elutsükli jooksul, ning kui see juhtub, siis vähendada selle mõju. Selleks tagatakse, et kindlustustooted on kooskõlas sihtturu vajaduste, omaduste ja eesmärkidega. Toodete järelevalve ja juhtimise järelevalvelise tegevuse eesmärk on eelkõige:

- ▶ tagada, et süsteemid ja kontrollid on selgelt struktureeritud ja võtavad asjakohaselt arvesse võimalikke riske, mis võivad tuleneda järgmistest eripäradest:
 - koostajate ärimudelid;
 - tegevus (kindlustustoodete kavandamine ja koostamine ja/või kindlustustoodete turustamine) ja turustatavate toodete liigid;
 - turustamise kord;
 - tegevuse edasiandmise kord;
 - eri sihtturgude omadused;
- ▶ tagada, et toodete järelevalve ja juhtimise protsessi igasse etappi kaasatud isikud ja funktsioonid, sh kontrollifunktsioonid, on oma ülesande (ülesannete) täitmiseks sobivad, sealjuures nende positsiooni ja hierarhilise pädevuse poolest organisatsioonis, et tagada huvide konfliktide vältimine või piisav vähendamine;
- ▶ vaadata, kuidas koostajad tagavad, et kõik asjaomased töötajad tunnevad ja järgivad toodete järelevalve ja juhtimise põhimõtteid ja menetlusi oma tegevusvaldkonna protsessi igas etapis ning neile viivitamata kõikidest toodete järelevalve ja juhtimise põhimõtete ja menetluste muudatustest teatada;
- ▶ määrata kindlaks, kuidas koostajad tagavad tegevuse edasiandmise korral, sh sama kontserni piires, samad kaitsemeetmed seoses teenusepakkujate täpse valiku, tegevuse edasiandmise lepingute reguleerimise, osutatavate teenuste kontrollimise ja huvide konfliktide jälgimise ja võimaluse korral vältimise korraga;
- ▶ hinnata, kas sisekontrollisüsteemid on piisavad, võttes arvesse toodete valikut, nende keerukust ja nendega seotud riske, samuti ettevõtte olemust, ulatust ja keerukust ning koostaja organisatsioonilist struktuuri. Sealhulgas:
 - kas foorumid, komiteed või isikud, kes vastutavad toote heakskiitmise protsessi eri etappide järelevalve eest, on toodete järelevalve ja juhtimise üldpõhimõtetes selgelt ja piisavalt määratletud;
 - kas haldus-, juhtimis- või järelevalveorganite roll toodete järelevalve ja juhtimise üldpõhimõtete heakskiitmisel, rakendamisel, seirel, hilisemal läbivaatamisel ja pideval asutusesisesel täitmisel on piisav ja kooskõlas koostaja organisatsiooniga ning haldus-, juhtimis- või järelevalveorganite rolliga muudes sisepõhimõtetes, võttes arvesse, et toodete järelevalve ja juhtimise protsessi oluline osa on kliendikeskse kultuuri edendamine ja levitamine;

- kas vastavuskontrolli funktsioon ja vajaduse korral õigusfunktsioon on asjakohaselt kaasatud toote heakskiitmise protsessi, sh kavandamise etapis, ning kas neil on piisavalt ressursse, vahendeid ja erialast pädevust, et kontrollida toodete järelevalve ja juhtimise protsessi toimimist, ning kuidas koostajad tagavad konfliktide korral piisava eskalatsioonimenetluse koos operatiivfunktsioonidega ja tegelevad vastavuskontrolli funktsiooni ja asjakohasel juhul õigusfunktsiooni tõstatatud probleemidega seoses tarbijakaitse ja äritegevuse nõuetega;
 - seoses vastavuskontrolli rolliga on järelevalvelise tegevuse eesmärk ka hinnata, kas funktsioon teeb asjakohast kontrolli koostaja toodete järelevalve ja juhtimise protsessi toimimise üle ning kontrollib toodete järelevalve ja juhtimise korra järgimist, esitades pädevatele ettevõtte organitele regulaarseid aruandeid ja tehes neile vajaduspõhiseid ülevaateid (oluliste probleemide korral);
 - ▶ jälgida, kuidas koostaja käsitleb seire tulemusi ning lahendab siseauditi ja riskijuhtimise käigus tuvastatud probleeme seoses toote heakskiitmise protsessiga. Tähelepanu pööratakse sellele, kuidas koostaja kaasab siseauditi funktsiooni üksikasjaliku töö tegemiseks, et tagada mitte ainult toodete järelevalve ja juhtimise protsessi formaalne järgimine, vaid ka tehtud töö piisav kvaliteet.
- haldamist; ning
- tagavad, et klientide eesmärged, huvid ja omadusi võetakse nõuetekohaselt arvesse kogu toodete järelevalve ja juhtimise protsessi jooksul;
 - ▶ kas turustaja kehtestatud toodete turustamise korras võetakse piisavalt arvesse turustaja asjaomase äritegevuse laadi, ulatust ja keerukust, turustatavate toodete keerukust ja eri koostajate turustusstrateegiat⁽⁵⁾;
 - ▶ kas kindlustustoodete turustajad on oma turustamise korras võtnud piisavalt arvesse kõiki toodete järelevalve ja juhtimise aspekte. See hõlmab ka seda, kas on olemas meetmed ja vahendid, mis tagavad, et kogu asjakohane teave toote ja sihturu kohta saadakse kätte, ning kas on kehtestatud menetlused, mille abil tuvastatakse ja teatatakse kõikidest asjaoludest, mis võivad kliente negatiivselt mõjutada;
 - ▶ kas süsteemid ja kontrollid on piisavad, et tagada valitud turustusstrateegia vastavus sihtturule ja koostaja turustusstrateegiale. See on seotud ka kogu toodete järelevalve ja juhtimise protsessis osalevate eri rollide ja funktsioonidega, ning hõlmab järgmist:
 - tähtsus, mille kindlustustoodete turustaja kõrgem juhtkond / haldus-, juhtimis- või järelevalveorgan on omistanud toote turustamise protsessile ja nende osalemisele toodete järelevalve ja juhtimise protsessis; ning
 - suuremate turustajate puhul kõrgema juhtkonna ning vajaduse korral vastavuskontrolli ja õigusfunktsiooni kaasamine toote turustusprotsessi ning see, kuidas puudusi käsitletakse ja lahendatakse.⁽⁶⁾

2.2. KINDLUSTUSVAHENDAJATE SÄILITATAVATE TURUSTAMISE KORDADE HINDAMINE

Toodete turustamise kordade järelevalve eesmärk on hinnata, kas turustajate kehtestatud toodete järelevalve ja hindamise protsessid ja menetlused on selgelt struktureeritud ja asjakohased. Selle raames hinnatakse eelkõige järgmist:

- ▶ kas toodete turustamise korrad, võttes arvesse turustaja suurust, organisatsioonilist struktuuri ja olemust:
 - on piisavalt selged, et vältida ja leevendada klientidele tekitatavat kahju;
 - toetavad huvide konfliktide, sh tasustamistavast tulenevate huvide konfliktide nõuetekohast

⁵ Nagu on sätestatud allpool 5. jaos.

⁶ Tegevuse edasiandmise korral hinnatakse toodete järelevalve ja juhtimise turustamise kordadega seotud järelevaatamises, millises ulatuses on toote turustamise protsess kolmandale isikule või muule üksusele edasi antud ning kas kindlustustoodete turustaja kontrollib ja jälgib neid edasiantud tegevusi ning milliseid menetlusi turustaja rakendab, et tagada toote turustusprotsessi nõuetele vastavus.

3. SIHTTURU HINDAMINE

Toote sihtturu määratlemine on toodete järelevalve ja juhtimise üldnõuete lahutamatu osa. Sihtturu hindamise eesmärk on määrata kindlaks sarnaste omadustega klientide rühm, kelle jaoks toode sobib. On oluline, et koostajad looksid seose toote keerukuse ja sihtturu määratluse üksikasjalikkuse vahel. Mida keerulisem on toode, seda üksikasjalikumalt tuleb määratleda sihtturg. Mõne keerulisema toote, nt kindlustuspõhiste investeerimistoodete puhul või kui seda nõuavad riiklikud õigusaktid, võib olla vaja kindlaks määrata ka klientide rühm, kellele toode üldiselt ei sobi (negatiivne sihtturg).

Eeldatakse, et koostajatel on sihtturu hindamiseks piisavalt dokumenteeritud menetlused. Samuti on oluline, et sihtturu hindamist rakendataks praktikas. See tähendab, et koostajatelt võidakse nõuda, et nad näitaksid, kuidas sihtturu, sh vajaduse korral negatiivse sihtturu hindamise protsessi on tegelikkuses järgitud ning et see ei ole üksnes toodete järelevalve ja juhtimise üldpõhimõtete raames ettenähtud protsess.

Sihtturuga seotud järelevalvelise tegevuse eesmärk on kindlaks teha, kas meetmed ja kontrollid tagavad, et toote sihtturg on õigesti ja piisavalt üksikasjalikult kindlaks määratud ning et neid on piisavalt rakendatud. Praktikas on järelevalve eesmärk hinnata:

- ▶ kas koostajad on välja töötanud toodete keerukuse õige määratluse;
- ▶ kas protsessid ja menetlused, mida kindlustustoodete koostaja järgib sihtturu määratlemisel ja tuvastamisel, on piisavalt selged ja põhjalikud;
- ▶ kas koostajate kindlaksmääratud sihtturg on piisavalt üksikasjalik ja sihtturu määratlemiseks kasutatud kriteeriumid on asjakohased, võttes arvesse konkreetse toote keerukust;
- ▶ kas koostajad on kindlaks teinud klientide rühmad, kelle jaoks toode üldiselt ei sobi, kui see on asjakohane/vajalik.

Üldiselt on oluline, et koostajad esitaksid piisavad põhjendused ja selgitaksid sihtturu hindamisega seotud otsuseid.

3.1. TOOTE KEERUKUSE HINDAMINE

Enne kui koostajad saavad määrata sihtturu hindamise piisava üksikasjalikkuse, tuleb tuvastada toote keerukus.

Toodete järelevalve ja juhtimise nõuete järelevalve eesmärk on kindlaks teha, kas koostajad on piisavalt määratlenud ja põhjendanud metoodikat ja kriteeriume, mida kasutatakse tootepõhise keerukuse määramiseks, ning selle konkreetset mõju sihtturu kindlaksmääramise üksikasjalikkusele.

Oluline on võtta arvesse asjaolu, et i) kindlustustooded on heterogeensed ja nende keerukus erinev ning ii) mõni kindlustustoodete on tarbijatele kohustuslik ja toodete eristamine võib olla piiratud.

3.2. SIHTTURU MÄÄRATLEMISE JA TUVASTAMISE HINDAMINE

Toodete järelevalve ja juhtimise nõuete täitmise järelevalve käigus võidakse uurida, kas koostajatel on oma toodete järelevalve ja juhtimise üldpõhimõtete raames konkreetne protsess, mida nad järgivad iga toote sihtturu tuvastamiseks ja määratlemiseks. Samuti on oluline, et protsessid ja menetlused, mida koostajad järgivad, oleksid selged ja põhjalikud. Järelevalvelise tegevuse näited on järgmised:

- ▶ hindamine, kas on välja töötatud (piisavalt üksikasjalik) sihtturu määratlus, milles on arvestatud eri toodetega, mida seal turustatakse;
- ▶ hindamine, kas kriteeriumide/omaduste loetelu, mida tuleb minimaalselt vaadelda asjaomaste toodete sihtturu määratlemiseks, on piisavalt selge;
- ▶ kindlakstegemine, kas on olemas ühesed selgitused selle kohta, kuidas tuleb tõlgendada sihtturu kirjeldamiseks kasutatavaid üldmõisteid või termineid;
- ▶ analüüsimine, kas eri liiki toodete sihtturu kindlaksmääramiseks vajalikud (miinimum)omadused on selged ning kas kindlustuskatte piiranguid ja välisusi hinnatakse negatiivse sihtturu suhtes, kui need on kindlaks tehtud;
- ▶ kontrollimine, kas toote sihtturu tuvastamiseks ja määratlemiseks on olemas selged sammud;
- ▶ kontrollimine, kas organisatsioonis on kehtestatud töötajate rollid ja funktsioonid sihtturu kindlaksmääramiseks, tagades õige tasakaalu käitumis- ja tarbijakaitsealase oskusteabe ning turundus-, õigus- ja vastavuskontrolli alase oskusteabe vahel.

3.3. SIHTTURU PROPORTSIONAALSUSE JA ÜKSİKASJALIKKUSE HINDAMINE

Oluline on, et kindlustustoodete koostajate poolt konkreetsete toodete jaoks kindlaksmääratud sihtturg oleks piisavalt üksikasjalik, võttes arvesse asjaomase toote keerukust.

Toodete järelevalve ja juhtimise nõuete täitmise järelevalve käigus tehakse kindlaks, kas sihtturu määratluse üksikasjalikkus ja kriteeriumid, mida kasutatakse sihtturu määratlemiseks ja asjakohase turustusstrateegia tuvastamiseks, on toote jaoks asjakohased ja võimaldavad hinnata, millised kliendid kuuluvad sihtturu alla.

Sihtturu üksikasjalikkuse hindamisel hõlmab järelevaatamine kontrollimist, kas koostaja on sihtturu määratlemisel võtnud arvesse proportsionaalsust.

Kui lihtsamate ja tavalisemate toodete korral võib sihtturgu määratleda vähem üksikasjalikult (mis peaks kajastama sihtturu omadusi), siis eeldatakse, et keerulisemate või vähem levinud toodete sihtturg määratletakse üksikasjalikumalt, võttes arvesse selliste toodetega seotud suuremat tarbijakahju riski. Näiteid omaduste kohta, mida võidakse arvesse võtta olenevalt toote keerukusest ja tüübist:

- ▶ eesmärgid, nõudmised ja vajadused;
- ▶ teadmised ja kogemused;
- ▶ riskitaluvuse tase ning riski ja tootluse profiili ühilduvus; ning
- ▶ rahaline olukord.

Sihtturu üksikasjalikkust hindava järelevalveline tegevus käigus määratakse ka kindlaks, kas kindlaksmääratud sihtturu omadused on piisavalt üksikasjalikud, et hinnata selle eesmärgi ja vajadusi seoses toote omadustega.

Viimasena võib toodete järelevalve ja juhtimise järelevaatamine hõlmata ka selle kontrollimist, kas konkreetseid poliiside välistusi on hinnatud sihtturu omaduste ja vajaduste seisukohast.

4. TOOTE TESTIMINE

Toote testimine on toodete järelevalve ja juhtimise nõuete oluline osa. Toote testimise eesmärk on hinnata, kas toode vastab oma eluea jooksul kindlaksmääratud sihtturu vajadustele, eesmärkidele ja omadustele. See on tähtis, et tuvastada võimalikud puudused, mõista toote tulevast kasutamist, katsetada tarbijatega suhtlemist ja neile turustamist ning asetada klient toote väljatöötamise keskmesse. Lisaks hinnatakse, kas selle tulemusena on vaja muuta sihtturgu, toodet ja/või turustusstrateegiat.

Koostajate kasutatavate toote testimismeetodite hindamisel on toodete järelevalve ja juhtimise nõuete täitmise järelevalve eesmärk uurida organisatsioonis kehtivaid toote testimise struktuure (st kuidas toote testimine paaberil välja näeb) ning kas toote testimise protsessid ja menetlused on organisatsiooni täielikult integreeritud (st kuidas toote testimist praktikas rakendatakse).

Toote testimise järelevalve eesmärk on kindlaks teha, kas selle üldine fookus on suunatud sihtturu tulemustele. Need võivad olla olemuselt mitmekesised ja käsitleda toote testimise protsessi mitmeid aspekte, sealhulgas:

- ▶ koostajate piisava ja kõikehõlmava toote testimise põhimõtete ja menetluste olemasolu ning nende ulatus, sealhulgas kas nad kaaluvad piisavalt, kuidas hinnata toote õiglust, arvestades selle kulutõhusust, kasulikkust sihtturule ja arusaadavust;
- ▶ hindamine, kas koostajad rakendavad toote testimist ja kas see on koostajate turustatavate konkreetsete toodete seisukohast piisav;
- ▶ uurimine, kas kehtestatud toote testimise struktuur on tõhus, koos koostajate toote testimise põhimõtete jõulisuse ja integreerituse ulatuslikuma hindamisega, mille raames määratakse kindlaks:
 - kas on olemas protsess, mille abil kontrollitakse, kas tingimused annavad sihtturu jaoks õiglase tulemuse, sealhulgas kas poliiside välistusi on hoolikalt kaalutud, et tagada toote lisaväärtus klientide jaoks;
 - kas on olemas protsess, millega kontrollitakse, et tingimused ei ole raskesti mõistetavad;

- kas on olemas protsess toote omaduste (nagu funktsioonid, eelised, klientide ostutingimustele vastavus, klientide kohustused jne) testimiseks, et tagada nende vastavus kavandatud sihtturu vajadustele;
- kas teste tehakse iga toote suhtes ja kas need on sihtturu seisukohast asjakohased;
- kas tootetestid näevad ette kvantitatiivseid kriteeriume, et kaaluda, kas toode sobib / ei sobi kindlaksmääratud sihtturule; ning
- meetmete tüübid, mida koostajad võtavad pärast toote testimist (näiteks kas väljapakutud tooted on tagasi võetud või kas neid on muudetud).

4.1. TOOTE TESTIMISE ULATUSE HINDAMINE

Toote testimisega seotud toodete järelevalve ja juhtimise nõuete täitmise järelevalve eesmärk on eelkõige hinnata, kas koostajate tehtud testide ulatus on konkreetsete toodete omaduste seisukohast asjakohane. Eelkõige on selle eesmärk tagada, et vajaduse korral tehakse stsenaariumitestid, võttes arvesse proportsionaalsust ja toote keerukust olulisemates etappides. Need on järgmised:

- ▶ enne toote turuleviimist;
- ▶ kui olemasolevat toodet muudetakse oluliselt;
- ▶ kui toote sihtturg muutub oluliselt;
- ▶ kui asjaomastes turutingimustes toimuvad olulised ja püsivad muutused.

Toodete järelevalve ja juhtimise järelevaatamise eesmärk on hinnata, kuidas koostajad:

- ▶ võtavad arvesse kõiki olulisi riske, millega toote tellijad võivad kokku puutuda, et viia toode vastavusse sihtturu huvidega; ja
- ▶ teevad tootes enne turuletoomist asjakohaseid muudatusi või jätavad toote üldse turule toomata, kui toote testimine / stsenaariumianalüüs annab sihtturu jaoks halbu tulemusi.

Oluline on märkida, et erinevate toote testimismeetodite asjakohasuse kaalumisel on EIOPA⁽⁷⁾ varem öelnud, et asjakohasuse peavad kindlaks määrama koostajad, kellel on ulatuslik kaalutusõigus toote testimise sobiva vormi ja meetodi kindlaksmääramisel.

⁷ Vt 1. veebruaril 2017 avaldatud lõpparuanne kindlustustoodete turustamise direktiiviga seotud võimalikke delegeeritud õigusakte käsitlevate tehniliste nõuannete alase konsultatsioonidokumendi nr 16/006 kohta, lk 13.

Seega ei hinnata toodete järelevalve ja juhtimise nõuete täitmise järelevalve käigus, kas konkreetseid teste või testimismeetodeid on kasutatud. Pigem püütakse aru saada, kuidas koostajad tagavad, et toote testimise laad ja ulatus on asjaomase toote puhul asjakohased, sealhulgas kuidas määravad nad kindlaks, kas kindlustustoo-de vastab oma eluea jooksul sihtturu tuvastatud va-jadustele, eesmärkidele ja omadustele.

Seega võib toodete järelevalve ja juhtimise nõuete täit-mise järelevalve raames hinnata keerukate ja pikaaja-liste toodete, eelkõige toodete puhul, mille lepingu en-netähtaegne lõpetamine ei pruugi olla kindlustusvõtja jaoks soodne, kas koostajad modelleerivad toodet sta-tistiliselt ja kasutavad mudeleid, et teha kindlaks, kas toode on kindlustusvõtja jaoks hea pakkumine, ning kas stsenaariumianalüüsi ulatus on toodete keerukuse, nende riskide ja toote tulemuslikkuse väliste tegurite as-jakohasuse seisukohast proportsionaalne.

4.2. HINDAMINE, KAS KOOSTAJA ARVESTAB TOO-DETE VÄÄRTUST JA KASULIKKUST SIHTTURULE

Koostajad peavad toodete testimisel võtma arvesse sihtturu omadusi ja vajadusi, sest testimise käigus tu-leks hinnata, kas toode on ja jääb kogu toote eluea jook-sul vastavaks sihtturu tuvastatud vajadustele, eesmär-kidele ja omadustele.

Seega ei hinnata toodete järelevalve ja juhtimise nõuete täitmise järelevalve raames mitte ainult toodete järele-valve ja juhtimise üldpõhimõtetes sisalduvate testimis-protsesside olemasolu ja konkreetsete toodete testi-mist, vaid ka seda, kas kasutatud meetodid on piisavad, et testida, kas toode vastab sihtturu vajadustele, ees-märkidele ja omadustele.

- ▶ Keskmise pikkuse ja pikaajaliste toodete puhul on toodete järelevalve ja juhtimise nõuete täitmise järe-levalve eesmärk kindlaks teha, kas kasutatud toote testimismeetod võtab täielikult arvesse, kuidas siht-turu tuvastatud vajadused, eesmärgid ja omadused võivad kindlustustoo-te eluea jooksul muutuda. Sel-leks tuleb esiteks kindlaks teha, kas testimisel on pii-savalt arvesse võetud, kuidas toode vastab sihtturu praegustele vajadustele, eesmärkidele ja omadu-tele, ning teiseks hinnata, kas testimisel on arvesse võetud, kuidas sihtturu vajadused, eesmärgid ja omadused aja jooksul tõenäoliselt muutuvad.
- ▶ Lühiajaliste toodete puhul on vähem tõenäoline, et sihtturu tuvastatud vajadused, eesmärgid ja omadu-sed muutuvad toote eluea jooksul, kuid toodete jä-relevalve ja juhtimise nõuete täitmise järelevalve raames hinnatakse ka seda, kuidas toode vastab eeldatavatele vajadustele, eesmärkidele ja omadu-tele.

Üldiselt on toote testimist käsitlev toodete järelevalve ja juhtimise järelevaatamine suunatud ka sellele, et koos-tajad hindavad oma toodete õiglust, kui nad testivad, kas need vastavad sihtturu vajadustele, eesmärkidele ja omadustele.

See tähendab, et toodete järelevalve ja juhtimise nõuete täitmise järelevalve eesmärk on ka kindlaks teha, kas koostajad järgivad toodete järelevalve ja juhti-mise protsessi, mille käigus ei kontrollita mitte ainult too-dete kestlikkust, vaid ka seda, kas koostajad hindavad oma protsessi raames toote väärtust sihtturu jaoks, sealhulgas kas koostajad, võttes arvesse pakutavaid eeliseid ja teenuseid (nt erinevaid turustustegevusi, nagu nõustamine), kontrollivad ka seda, kas toote hind on üldiselt õiglane.

Oluline on siiski rõhutada, et toodete järelevalve ja juh-timise nõuete täitmise järelevalve eesmärk ei ole sek-kuda peamistesse äriotsustesse (nt hinnakujundus), vaid pigem hinnatakse, kas koostajate järgitav protsess on kliendikeskne ja testitakse toodete väärtust sihttu-rule, tasakaalustades kasumlikkuse aspekte õiglusega ning pakutavate teenuste ja hüvedega, võttes samas ar-vesse, et tooted peavad olema kestlikud ka hinnakujun-duse seisukohast.

5. TURUSTUS- STRATEEGIA

5.1. TURUSTUSSTRATEEGIA ASJAKOHASUSE HINDAMINE – KOOSTAJATE VAATENURK

Koostajad peaksid hoolikalt valima turustuskanalid, mis sobivad määratletud sihtturule ja toote omadustega. Selle tagamiseks peaksid koostajate toodete järelevalve ja juhtimise üldpõhimõtted sisaldama asjakohaseid protsesse ja kontrole, millega määratakse kindlaks protsessid, kriteeriumid ja sammud, mida tuleb järgida turustusstrateegiate väljatöötamisel.

Turustusstrateegia asjakohasuse tagamiseks hinnatakse nõuete täitmise järelevalve käigus, kas koostajad on kehtestanud mitmesugused kriteeriumid, mis tagavad, et valitud turustajad vastavad sihtturu ja asjaomase toote omadustele.

See hõlmab ka seda, kas koostajad on turustusstrateegia väljatöötamisel ja turustajate valimisel võtnud piisavalt arvesse toodete keerukust, sihtturu omadusi ja kas nad on piisavalt kaalunud, kuidas võimalikke riske, mis võivad tekkida või mis on tuvastatud toote testimise käigus, sh konkreetseid tasustamisega seotud riske, turustusprotsessi raames maandatakse.

Seoses koostaja ja turustajate vahelise turustusepinguga hõlmab toodete järelevalve ja juhtimise järelevaatamine ka selle kontrollimist, kas leping:

- ▶ sisaldab konkreetseid elemente, mis käsitlevad turustajate kohustust järgida turustusstrateegiat, ning konkreetseid protsesse, mis on kindlaks määratud keerukamate toodete / konkreetsete sihtturgude kohta;
- ▶ sisaldab määratud protsessi kirjeldust olukorras, kus tooteid müüakse klientide nõudmistele ja vajadustele vastavalt väljaspool sihtturgu;
- ▶ hõlmab kontrollimehhanisme, mille koostajad on kehtestanud turustajate tegevuse suhtes;
- ▶ võtab arvesse vajadust tagada, et turustajatele ei maksta tasu viisil, mis on vastuolus nende kohustusega tegutseda oma klientide parimates huvides.

Internetis müüdavate toodete korral on järelevalveline eesmärk hinnata, kas koostajatel on olemas kontrollimehhanismid, mis tagavad, et tooteid turustatakse ainult sihtturul.

5.2. KOOSTAJATE JA TURUSTAJATE VAHELISE TEABEVAHETUSE PIISAVUSE HINDAMINE

Järelevalvega tagatakse ka, et teave, mida koostajad esitavad turustajatele, on selge, täielik ja ajakohane. Toodete järelevalve ja juhtimise nõuetega nähakse ette, et:

- ▶ esitatud teave peaks võimaldama turustajatel:
 - tuvastada kindlaksmääratud sihtturg ja negatiivne sihtturg, kui see on olemas, ning
 - mõista kindlustustoodete ja sihtturu vajadusi, eesmärgi ja omadusi, mida toode peaks rahuldama, ning soovitatud turustusstrateegiat.
- ▶ Samuti tuleks esitada selges vormis teave toote peamiste omaduste ja tunnuste, riskide ja kulude kohta ning juhised mis tahes asjaolude kohta, mis võivad põhjustada huvide konflikti kliendi kahjuks, ja kuidas seda konflikti hallata.

5.3. HINDAMINE, KAS TURUSTUSTEgevust JÄL- GITAKSE PIISAVALT

Toodete järelevalve ja juhtimise järelevaatamine hõlmab koostajate seiret tagamaks, et turustajad tegutsuvad kooskõlas nende toodete järelevalve ja juhtimise üldpõhimõtete ning konkreetsete toodete järelevalve ja juhtimise protsessi eesmärkidega. Sealhulgas:

- ▶ kuidas koostajad jälgivad, kas tooteid müüakse sihtturul (st milliseid vahendeid kasutatakse);
- ▶ kas huvide konflikte hallatakse piisavalt; ning
- ▶ kas koostajad on kehtestanud konkreetsete turustuskanalite (nt kõrvaltegevusena pakutava kindlustuse vahendajad või kaugmüük⁸) puhul piisava kontrolli. Näiteks võiks toodete järelevalve ja juhtimise hindamise käigus pöörata erilist tähelepanu kõrvaltegevusena pakutava kindlustuse vahendajatele ja sellele, kuidas koostajad jälgivad neid konkreetseid vahendajaid, võttes samas arvesse nende kõrvalist loomust ja võimalikke tekkida võivaid riske.

⁸ Vt Euroopa Parlamendi ja nõukogu 23. septembri 2002. aasta direktiivi 2002/65/EÜ, milles käsitletakse tarbijale suunatud finantsteenuste kaugturustust ja millega muudetakse nõukogu direktiivi 90/619/EMÜ ning direktiive 97/77/EÜ ja 98/27/EÜ, asjakohaseid nõudeid.

Toodete järelevalve ja juhtimise nõuete täitmise järelevalve raames hinnatakse ka seda, kas koostajate kehtestatud seiremeetodid on piisavad ja proportsionaalsed, võttes arvesse toote keerukust, sihtturu omadusi ja turustusstrateegiat.

Nad esitavad koostajale piisava ja asjakohase põhjenduse, kui tooteid turustati väljaspool sihtturgu, ning kaaluvad vajaduse korral kehtestatud turustusstrateegia muutmist.

5.4. HINDAMINE, KAS KOOSTAJAD VAATAVAD TURUSTUSSTRATEEGIA PIISAVALT LÄBI

Toodete järelevalve ja juhtimise nõuete järelevalvega tagatakse ka, et turustusstrateegiaid vaadatakse piisavalt läbi, sh kontrollitakse, kas koostajad on oma toodete järelevalve ja juhtimise üldpõhimõtetes tuvastanud konkreetseid juhtumid/probleemid, mis tulenevad nende turustustegevusest, millega seoses tuleks võtta asjakohaseid parandusmeetmeid.

5.5. HINDAMINE, KAS TURUSTUSSTRATEEGIA ON ASJAKOHANE JA KAS SEE ON PIISAVALT RAKENDATUD – TURUSTAJATE VAATENURK

Toodete järelevalve ja juhtimise nõuete täitmise järelevalve raames hinnatakse ka seda, kuidas turustajad tagavad, et nende toodete turustamise kord sisaldab asjakohaseid meetmeid ja menetlusi, et saada koostajalt kogu asjakohane teave kindlustustoodete kohta, mida nad kavatsevad pakkuda, et mõista toodet täielikult (võttes arvesse selle keerukust ja riske ning oma äritegevuse laadi, ulatust ja keerukust).

Toodete järelevalve ja juhtimise järelevalve tagab ka selle, et turustajad jälgivad oma turustustegevust, sealhulgas seda, kuidas:

- ▶ nad tagavad toodete üldise turustamise korra ja turustamisstrateegia järgimise;
- ▶ nad annavad koostajatele põhjendamatu viivituseeta teavet tootega seotud arengute ja muude sise- ja välistegurite kohta, mis võivad kahjustada toote vastavust sihtturu vajadustele, eesmärkidele ja omadustele, või muude tootega seotud asjaolude kohta, mis võivad tekitada tarbijatele kahju. Sealhulgas:
 - kas turustajad kontrollivad, et tooteid turustatakse sihtturul, ja kui mitte, siis milliseid erimeetmeid tuleks võtta; ⁽⁹⁾
 - kas turustajad kontrollivad, et kliendid tõesti mõistavad kindlustustoote põhiomadusi ning neil ei ole kindlustuslepingus ja kindlustustingimustes sätestatust erinevaid ootusi.

⁹ Näiteks teavitada nõuetekohaselt koostajat, asutusesisene piirang sellise toote turustamise kohta.

6. TOOTE SEIRE JA LÄBIVAATAMINE

Toote seire ja läbivaatamise eesmärk on tagada, et kindlustustooted on jätkuvalt kooskõlas sihtturu vajaduste, omaduste ja eesmärkidega, ning teha kindlaks, kas neid tooteid turustatakse sihtturul. Lisaks on oluline, et koostajad seiraksid pidevalt ja vaataksid korrapäraselt läbi turule toodud tooteid, et tuvastada sündmused, mis võivad oluliselt mõjutada nende toodete põhiomadusi, riskikatet või garantiisid ning avaldada klientidele negatiivset mõju.

Koostajate järgitavate toodete seire ja läbivaatamise menetluste hindamisel on toodete järelevalve ja juhtimise nõuete täitmise järelevalveline eesmärk uurida, kas menetlustes on selgelt sätestatud, kuidas kindlustustooted tuleb pidevalt seirata ja korrapäraselt läbi vaadata, ning kas neid menetlusi on nende toodete puhul praktikas kohaldatud. Toote seire ja läbivaatamine peaks toimuma proportsionaalselt toote keerukusega.

Üldise toote seire ja läbivaatamisega seotud järelevalvamise eesmärk on kindlaks teha, kas:

- ▶ koostajatel on piisavad ja selged asutusesisesed toodete järelevalve ja juhtimise menetlused, milles on sätestatud, kuidas tooteid seiratakse ja läbi vaadatakse;
- ▶ koostajad on toodete järelevalve ja juhtimise menetlusi praktikas proportsionaalselt kohaldanud;
- ▶ on olemas dokumentatsioon, mis sisaldab toote seire ja läbivaatamise tegevusega seotud otuste/meetmete põhjendusi ja selgitusi; ning
- ▶ on olemas dokumentatsioon toodete seire ja läbivaatamisega seotud tegevuse kohta, näiteks: järelemeetmed, saadud kaebused, klientide ootused kahjukäsitluse käigus, seirearuanded, väljaspool sihtturgu toimunud müükide arv ning toodete järelevalve ja juhtimisega seotud koosolekute protokollid.

6.1. TOOTE SEIRE HINDAMINE

Toodete järelevalve ja juhtimise nõuete täitmise järelevalveline eesmärk on kontrollida, kas toote seirega seotud menetlused on selged ja piisavad ning kas neid on praktikas proportsionaalselt kohaldatud. Sealhulgas:

- ▶ kas on kindlaks määratud elemendid/näitajad, mida kasutatakse või mida vaadeldakse, et tuvastada

sündmusi, mis võivad oluliselt mõjutada nende toodete peamisi omadusi, riskikatet või garantiisid;

- ▶ kuidas koostajad hindavad, kas kindlustustooted on kooskõlas tuvastatud sihtturu vajaduste, omaduste ja eesmärkidega;
- ▶ kui see on asjakohane, siis kuidas koostajad hindavad, kas nende tooteid turustatakse määratud sihtturul või kas need jõuavad ka väljaspool sihtturgu asuvate klientideni; ning
- ▶ millist (asutusesisest ja -välist) teavet või vahendeid koostajad toodete seiramiseks kasutavad või koguvad.

6.2. TOOTE LÄBIVAATAMISE HINDAMINE

Oluline on, et koostajad vaataksid oma tooted korrapäraselt läbi, et hinnata, kas kindlustustooted on jätkuvalt kooskõlas tuvastatud sihtturu vajaduste, omaduste ja eesmärkidega.

Toodete järelevalve ja juhtimise järelevalvamise, mille eesmärk on kontrollida, kas toodete läbivaatamisega seotud menetlused on selged ja piisavad ning kas neid on praktikas proportsionaalselt kohaldatud, hõlmab järgmist:

- ▶ kas koostajad on kindlaks määranud asjakohased ajavahemikud konkreetsete kindlustustoodete regulaarseks läbivaatamiseks, võttes seejuures arvesse näiteks nende toodete keerukust;
- ▶ nende elementide hindamine, mida koostajad toote läbivaatuse käigus vaatavad. Eeldatakse, et koostajad hindavad toote toimivust tarbija seisukohast. Näited elementide kohta, mida koostajad peavad vaatama, on järgmised:
 - **kulutõhusus**, mis peaks hõlmama seda, kas toode on klientide jaoksulutõhus;
 - **kasulikkus** (lisaväärtus), mis peaks hõlmama seda, kas toode vastab sihtturu omadustele, eesmärkidele ja vajadustele – st kas see toob sihtturule väärtust;
 - **ohutus**, mis peaks hõlmama seda, kas toode on sihtturu jaoks endiselt ohutu, võttes arvesse selle eesmärke, vajadusi ja omadusi ning turutingimusi, või kas see kahjustab kliente;
 - **arusaadavus**, mis peaks hõlmama hinnangut selle kohta, kas toode ja selle omadused (nt taastade struktuur) ei ole sihtturu jaoks tarbetult keerulised; ning
- kas sihtturg on (ikka veel) piisavalt määratletud.

Sellegipoolest tuleb toodete läbivaatamise sageduse piisavuse määramisel võtta arvesse toodete suurust, ulatust, lepingu kestust ja keerukust, nende turustuskanaleid ja kõiki asjakohaseid väliseid tegureid (nt muudatused õigusnormides).

Peale toodete regulaarse läbivaatamise on oluline, et koostajatel oleks kõigi toodete kohta protsess, millega määratakse kindlaks, millal tuleb teha vajaduspõhiseid või käivitavatel näitajatel põhinevaid ülevaatusi. Toodete järelevalve ja juhtimise nõuete täitmise järelevalveline eesmärk on uurida, kas on tuvastatud näitajaid, mis võiksid anda alust sellise läbivaatamise tegemiseks, näiteks: õiguslikud muudatused, sagedane müük väljaspool sihtturgu, kaebused või kõrged nõuete/tagasilükkamiste määrad.

Käivitavate näitajate ulatus peaks arvestama toodete liiki ja keerukust. Näiteks investeerimisfondi tootlusega seotud investeerimisriskiga elukindlustustoodete puhul võib käivitavaks näitajaks pidada asjaomaste alusvarede väärtuse märkimisväärset langust või kindlustusvõtjate varade jaotuse olulisi muudatusi ning liikluskindlustustoodete puhul uusi eeskirju. Eeldatakse, et koostajad koguvad teavet lähtuvalt toote laadist ja keerukusest ning sihtturu omadustest, et teha kindlaks vajaduspõhised käivitavad näitajad.

6.3. JÄRELMEETMETE HINDAMINE

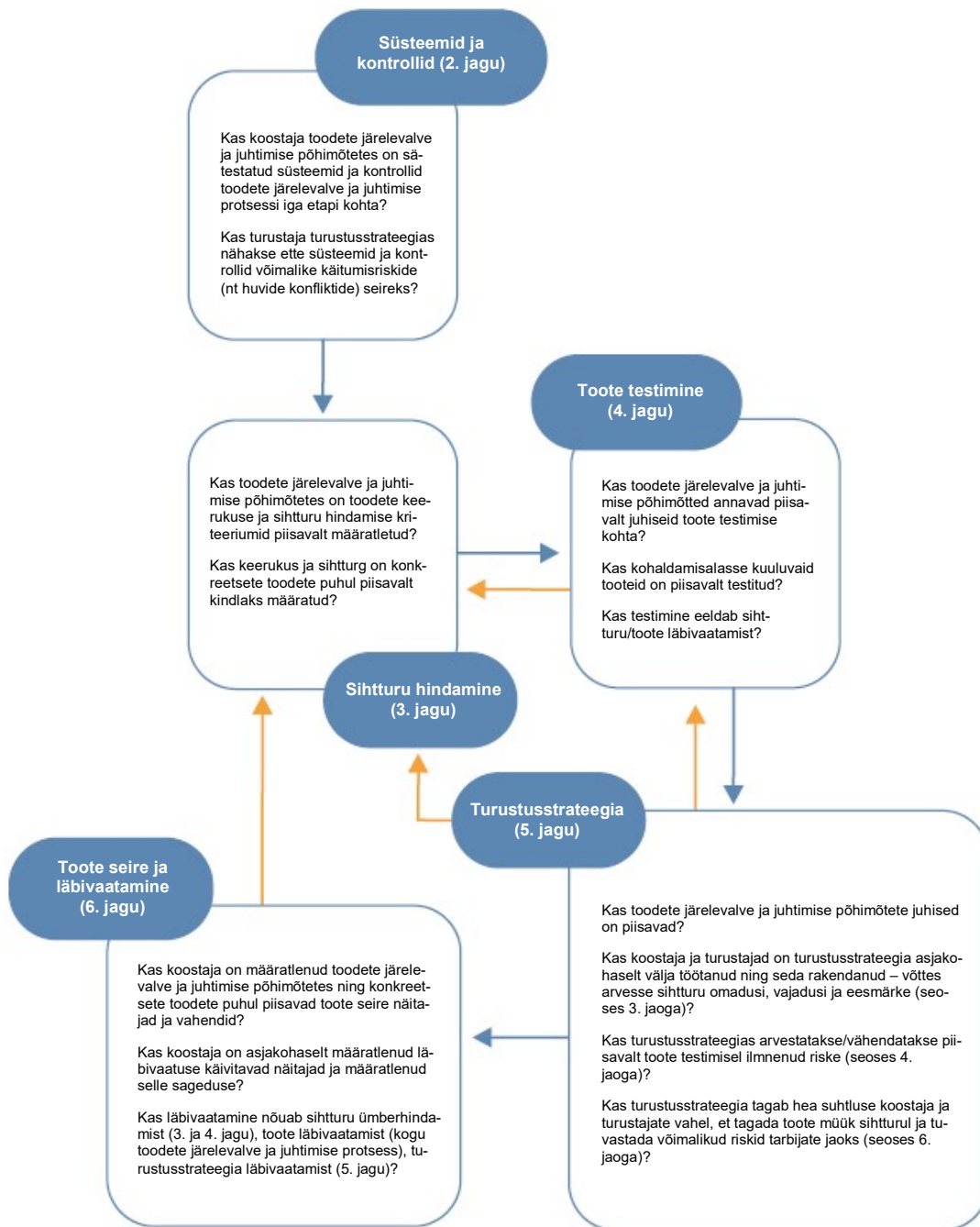
Eeldatakse, et koostajad võtavad asjakohaseid järelemeetmeid toote seire ja läbivaatamise tulemuste kohta. Kui koostajad tuvastavad kindlustustoodete, sh sihtturu vajaduste, eesmärkide ja omadustega seotud asjaolud, mis võivad avaldada klientidele negatiivset mõju, võtavad nad asjakohaseid meetmeid olukorra leevendamiseks ja kahjuliku sündmuse edasise esinemise vältimiseks. Koostajad teavitavad viivitamata asjaomaseid kindlustustoodete turustajaid ja kliente võetud parandusmeetmetest.

Toodete järelevalve ja juhtimise nõuete täitmise järelevalveline eesmärk on kontrollida, kas koostajatel on olemas selge ja piisav protsess, et määrata kindlaks, milliseid järelemeetmeid tuleb võtta pärast seireprotsessi tulemusi, ning kas nad on neid oma toodete suhtes praktiliselt rakendanud. Järelemeetmete näited võivad olla seotud järgmisega:

- ▶ turustusstrateegia;
- ▶ turustatavate toodete liik;
- ▶ sihtturg; ja
- ▶ tooteinfo.

I LISA. TOODETE JÄRELEVALVE JA JUHTIMISE PROTSESS

Joonis 1. Ülevaade toodete järelevalve ja juhtimise protsessist ja viide igas peatükis esitatud juhiste



VÖTKE ELIGA ÜHENDUST

Isiklikult

Kõikjal Euroopa Liidus on sadu Europe Directi teabekeskusi. Lähima keskuse aadressi leiata veebisaidilt https://europa.eu/european-union/contact_en.

Telefoni või e-posti teel

Europe Direct on teenus, mis vastab küsimustele Euroopa Liidu kohta.

Teenusega saate ühendust võtta:

- helistades tasuta numbril 00 800 6 7 8 9 10 11 (mõni operaator võib nende kõnede eest tasu küsida),
- helistades tavanumbril +32 2299 9696 või
- e-posti teel: https://europa.eu/european-union/contact_en.

ELI KÄSITLEVA TEABE LEIDMINE

Veebis

Euroopa Liitu käsitlev teave on kõigis ELi ametlikes keeltes kättesaadav Euroopa veebisaidil https://europa.eu/european-union/index_et.

ELi väljaanded

Tasuta ja tasulisi ELi väljaandeid saab alla laadida aadressil <https://op.europa.eu/et/publications>. Suuremas koguses tasuta väljaannete saamiseks võtke ühendust talitusega Europe Direct või kohaliku teabekeskusega (vt https://european-union.europa.eu/contact-eu_et).

ELi õigus ja seonduvad dokumendid

ELi käsitleva õigusteabe, sealhulgas alates 1952. aastast kõigi ELi õigusaktide konsulteerimiseks kõigis ametlikes keeleversioonides vt EUR-Lex: <http://eur-lex.europa.eu>.

ELi avatud andmed

ELi avatud andmete portaal (<http://data.europa.eu/euodp/et>) võimaldab juurdepääsu ELi andmekogudele. Andmeid saab tasuta alla laadida ja taaskasutada nii ärilisel kui ka mitteärilisel eesmärgil.

**EUROOPA KINDLUSTUS- JA
TÖÖANDJAPENSIONIDE JÄRELEVALVE**

Westhafenplatz 1
60327 Frankfurt am Main, Saksamaa



**Publications Office
of the European Union**

ISBN 978-92-9473-268-2