



## **KINDLUSTUSTEENUSE HEA TAVA**

Kindlustusteenuse hea tava kirjeldab põhimõtteid, mida kindlustusandjad kliendisuhetes järgivad. Hea tava on abiks kliendile ja kolmandatele isikutele kindlustusandja tegevuse hindamisel. Hea tava järgimine aitab kaasa üksteisemõistmisele, ausale ja vabale konkurentsile ning kindlustussektori arengule ja hea maine hoidmisele.

### ***Kindlustusteenus***

Kindlustuse eesmärk on ära hoida kindlustusvõtja või tema lähedaste majandusliku olukorra halvenemist ja maandada riske ootamatute sündmuste korral. Kindlustus ei hoiä õnnetust ära, vaid pakub rahalist kaitset. Samuti pakub kindlustus erinevaid raha kogumise lahendusi.

Kindlustusteenus on teenus, mille osutamiseks sõlmitud lepinguga annab klient kokkulepitud riski kindlustusandja kanda. Kindlustus on oma olemuselt ootamatuteks juhtumiteks.

*Näiteks maja kindlustamisel on tavaline, et kindlustusandja kannab maja omaniku eest hoone tules kahjustumise või hävimise riski.*

*Kogumiskindlustuse puhul on ootamatuks ehk lepingu sõlmimisel mitte teadaolevaks asjaoluks see, kas kindlustatud isik saab teha sissemakseid kogumisperioodi lõpuni või mitte. Kindlustusandja kannab inimese surma riski.*

*Kui lepingus kokkulepitud sündmus on ette teada ning kindlustusandja ei kanna sellega seoses mingit riski, siis ei ole tegu kindlustusega ega kindlustusteenuse osutamisega.*

Kindlustusteenuse väljatöötamisel lähtub kindlustusandja üldiselt võimalike klientide ehk sihturu eesmärkidest ja huvidest lähtuvast kindlustusvajadusest. Selleks määratleb kindlustusandja sihturu ja hindab sellega seotud riske.

Kindlustusteenus peab vastama kindlaksmääratud sihturu vajadustele, eesmärkidele, huvidele ja omadustele.

### ***Kindlustusteenuse osutamise üldised põhimõtted***

Kindlustusandja peab kliendiks iga isikut, kes pöörduv kindlustusandja poole lepingu sõlmimise, teabe või hüvitise saamise sooviga.

Kindlustusandja kohtleb kliente võrdselt ja õiglaselt, suhtudes klienti austavalt ja lugupidavalt.

Kliendisuhete loomisel ja hoidmisel austab kindlustusandja kindlustusvõtja vabadust valida endale sobiv kindlustusteenus.

Kindlustusteenuse osutamisel arvestab kindlustusandja, et klient ei pruugi teada kindlustusteenuse üksikasju, sh võimalikke kindlustuskaitseid, välistusi vmt. Sellest tulenevalt teeb kindlustusandja asjakohaseid pingutusi pakkumaks klienti vajadustele vastavat teenust.

Kogu kliendisuhete jooksul on tähtis, et klient oleks teadlik valikuvõimalustest ja teenindamise järgnevatest sammudest.

*Kliendisuhe algab esimesest kontaktist kindlustusandja ja klienti vahel ning kestab kindlustuslepingust tulenevate õiguste ja kohustuste lõppemiseni.*

*Valikuvõimalused ja teenindamise järgnevad sammud omavad tähtsust eelkõige enne kindlustuslepingu sõlmimist või selle uuendamist. Samuti kindlustusnõude käsitlemise käigus.*

Vältimaks kliendi väärarusaama teenuse sisust ja olemusest, hoidub kindlustusandja kindlustusteenust esitlemast kui süvenemist mitte vajavat teenust. Samuti hoidub kindlustusandja riskiohtliku käitumise propageerimisest.

Kindlustusandja pakub kliendile igas mõttes laitmatut teenindust.

*Kindlustusandja vastab kõikidele kliendi küsimustele, soovidele ja nõuetele asjatundlikult ning mõistliku aja jooksul.*

*Kliendiga suhtlemisel kasutatakse selget ja arusaadavat keelt.*

*Kindlustusandja esindaja on asjakohaselt koolitatud, sh tunneb üksikasjalikult kindlustusteenust ja kindlustustingimusi. Kindlustusandja vastutab kõikide nende isikute eest, kes teda esindavad kliendi teenindamisel.*

*Kui kindlustusandja kasutab oma teenuse osutamisel kolmandaid isikuid (näiteks kindlustusagent, autoremondiettevõtte või kahjukäsitlevõtte töötajad), siis ta tagab, et nad on samuti nõuetekohaselt koolitatud, sh teavitatud kindlustusteenuse heast tavast.*

*Kui kindlustusandjat esindav kindlustusagent on jätnud kliendile vajaliku teabe edastamata või tema huvid välja selgitamata, siis on kindlustusandja selle eest vastutav.*

*Kui kindlustusandjat esindav autoremondi- või kahjukäsitlevõtte on kahjuteate menetlemisega viivitanud, siis on ka selle eest kindlustusandja vastutav.*

Kindlustusandja tõlgendab kindlustuse tüüptingimusi nii, nagu mõistaks neid kliendiga sarnane isik samadel asjaoludel. Kahtluse korral tõlgendab kindlustusandja kindlustuse tüüptingimusi kliendi kasuks.

Kindlustusteenust osutades arvestab ja mõistab kindlustusandja kindlustuse sotsiaalset rolli ühiskonnas.

### **Kliendi kindlustushuvi selgitamine**

Sõnal *kindlustushuvi* on kaks tähendust:

- kindlustushuvi näitab kindlustusvõtja õigust vastav kindlustusleping sõlmida ja vastavat kindlustuskaitset omada. Teisisõnu, kindlustushuvi on kindlustusvõtja huvi kindlustada ennast kindla kindlustusriski vastu (võlaõigusseaduse § 478)

*Et hinnata isiku õigust vastav kindlustusleping sõlmida ja kindlustuskaitset omada, tuleb kindlustusandjal selgitada, kas isikul on mõistlik huvi asja säilimise, riski maandamise, kindlustatud inimese tervise vmt vastu. Teisisõnu tuleb hinnata, kas kindlustusjuhtumiga võib kaasneda kindlustusvõtjale mingi kaotus – lähedase kaotamine, vara väärtuse vähenemine, täiendav kohustus vmt.*

*Näiteks on tavaliselt asja omanikul või kasutajal huvi asi kindlustada. Inimesel on huvi kindlustada oma elu, et kaitsta rahaliselt oma lähedasi.*

- kindlustushuvi on kindlustusvõtja huvi kindlustada ennast kindla kindlustusriski vastu kindlatel tingimustel. Teisisõnu, kindlustushuvi on kliendi nõudmised ja vajadused (kindlustustegevuse seaduse § 221)

*Selles tähenduses kindlustushuvi väljendub kliendi soovis kindlustuse järele teatud tingimustel – huvi sõlmida leping soovitud kindlustussumma, riskide, omavastutuse jmt tingimustega.*

*Kindlustushuvi selgitamisel on sisendiks näiteks teave, miks klient soovib kindlustuslepingut sõlmida, mida klient soovib kindlustada ja milliste sündmuste puhul soovib klient kahju hüvitamist.*

Kindlustushuvi kliendi nõudmiste ja vajaduste tähenduses saab hinnata üksnes klient ise enne kindlustuslepingu sõlmimist või muutmist. Näited kindlustushuvi kahe erineva tähenduse kohta:

- inimene võib enda elu kindlustada (kindlustushuvi võlaõigusseaduse tähenduses) ja võib vastavalt oma soovile valida kindlustussumma (kindlustushuvi kindlustustegevuse seaduse tähenduses)
- autoomanik võib auto kindlustada (kindlustushuvi võlaõigusseaduse tähenduses) ja võib vastavalt oma soovile valida omavastutuse suuruse (kindlustushuvi kindlustustegevuse seaduse tähenduses)

Kindlustuslepingu võib kindlustusvõtjana sõlmida iga isik, kellel on kindlustushuvi.

Üldiselt kahjukindlustuse kindlustusandja eeldab, et kindlustuslepingut sõlmida soovival kliendil on kindlustushuvi. See tähendab ühtlasi, et tal on õigus vastavat kindlustuslepingut sõlmida ja kindlustuskaitset omada.

Elukindlustuse lepingu sõlmimine kellegi teise elu kindlustamiseks on lubatud üksnes kindlustatud isiku nõusolekul.

*Kindlustusvõtja kindlustushuvi eeldatakse ka siis, kui kindlustusvõtja soovib kindlustada kolmanda isikuga seotud kindlustusriski.*

*Kolmanda isiku kindlustusriski kindlustamise korral võib kindlustushuvi seisneda soovis*

- *pakkuda oma klientidele koos põhiteenuse või kaubaga lisaks selle esemega seotud kindlustuskaitset või*
- *abistada ligimesi kindlustamisel käsunduslepingu laadse suhte raames, näiteks üks inimene sõlmib reisiseltskonna nimel reisikindlustuse lepingu.*

Enne kindlustuslepingu sõlmimist selgitab kindlustusandja välja kliendi kindlustushuvi, st kliendi nõudmised ja vajadused. Pideva kindlustuskaitse korral selgitab kindlustusandja kliendi nõudmised ja vajadused perioodiliselt, lähtuvalt teenuse olemusest. Lepingu muutmisel hindab kindlustusandja lähtuvalt muutuse sisust, kas hinnangut kliendi nõudmistele ja vajadustele on vaja uuendada.

*Pideva kindlustuskaitse korral võib kindlustusandja lepingu uuendamisel teatud juhtudel eeldada, et kliendi kindlustushuvi ei ole muutunud.*

*Näiteks liikluskindlustuse lepingu uuendamisel võib eeldada, et kindlustushuvi on sama, sest ajas muutuvaid lepingu tingimusi praktiliselt ei ole.*

*Näiteks sõidukikindlustuse lepingu uuendamisel võib samuti eeldada, et kliendi kindlustushuvi ei ole muutunud, sest muutunud kindlustushuvist annaks märku riskiasjaolude muutmine, millest lepingu kohaselt peab kindlustusvõtja lepingu kehtivuse ajal teavitama.*

Kindlustusandja selgitab kliendi kindlustushuvi ja nõudmisi kindlustuslepingule nõustamise käigus. Tavaliselt toimub nõustamine vahetu suhtlemise või küsimustike ja nende juurde kuuluvate selgituste abil.

*Kui nõustamine toimub küsimustike abil, näiteks internetis, siis pöörab kindlustusandja erilist tähelepanu küsimustike ülesehitusele ja arusaadavusele. Küsimustikele on lisatud selgitavad tekstid, v.a kui küsimus on nii ilmselge, et täiendavaid selgitusi ei ole vaja.*

*Kindlustusandja on alati valmis vastama kliendi küsimustele vahetul kohtumisel, telefoni või e-posti teel.*

*Ka kolmanda isiku kindlustusriski kindlustamisel on oluline selgitada välja kliendi nõudmised ja vajadused ning anda kliendile piisavad selgitused. Sealhulgas on mõistlik kliendile selgitada võlaõigusseaduses sätestatud kolmanda isiku kindlustusriski kindlustamise regulatsiooni mõju kindlustusvõtja ja kindlustatu õigustele ja kohustustele.*

*Arvestades, et kolmanda isiku kindlustusriski kindlustamisel ei pruugi kindlustatud isik olla kindlustuslepingu sõlmimise hetkel nimeliselt määratletud, on kindlustusandjal ja kindlustusvahendajal kohane selgitada kindlustusvõtjale, et kolmanda isiku teadmised ja käitumine on võrdsustatud kindlustusvõtja teadmise ja käitumisega. Samuti tuleb kindlustushuvi väljaselgitamise raames pöörata tähelepanu, kas ja kuidas toimub kindlustatu teavitamine kindlustuslepingu sõlmimisest ja selle tingimustest.*

Kindlustusandja võib kindlustushuvi väljaselgitamisel piirduda teenusega, mille vastu klient on huvi tundnud.

*Näiteks kui klient tunneb huvi korteri kindlustamise vastu, siis tavaliselt hõlmab kindlustusvajadus ka koduse vara ja korteriomaniiku vastutuse kindlustamist. Samas ei saa eeldada, et kindlustusvajaduse väljaselgitamine hõlmab sellisel puhul näiteks mootorsõiduki kindlustamist.*

Kindlustusandja arvestab, et kindlustushuvi ja nõudmiste väljaselgitamine võtab aega ja eeldab ka kliendilt süvenemist pakutavasse teenusesse.

Kliendi kindlustushuvi selgitab kindlustusandja välja selleks, et soovitada oma pakutavate teenuste hulgast kliendile kõige paremini sobivat teenust.

## **Kindlustuslepingu sõlmimine**

### Kindlustusrisi võtmise põhimõtted

Igal kindlustusandjal on kindlustusrisi võtmisel oma põhimõtted, milles on kindlaks määratud, milliseid riske ja millistel tingimustel kindlustusandja kindlustab. Kindlustusandjatel võivad olla erinevad põhimõtted ja kindlustustingimused.

Kindlustusandja eesmärk on sõlmida kliendiga kindlustusleping, kuid alati ei ole see võimalik. Lepingu sõlmimisest keeldumise põhjus võib tuleneda kindlustatavast riskist või kliendist.

Kindlustusleping põhineb osapoolte usaldusel. Kui kindlustusandja näeb, et kliendi puhul ei ole eeldusi usaldusel põhineva lepingu sõlmimiseks, siis võib ta lepingu sõlmimisest keelduda.

*Põhjendatud on keelduda kindlustuspakkumuse tegemisest või lükata tagasi kindlustuslepingu sõlmimise avaldus näiteks siis, kui kliendi riskikäitumine erineb tavapärasest või klient ei ole täitnud oma kohustusi:*

- on jätnud vajaliku teabe edastamata
- andnud puudulikku või valeteavet
- ei ole maksnud tähtajaks kindlustusmakseid jms

*Kindlustusandjal ei ole õigust keelduda lepingu sõlmimisest kohustusliku vastutuskindlustuse korral, kui klient vastab tüüpitingimuste või seaduse nõuetele.*

Kindlustusandja sõlmib kindlustuslepingu, kui vastava kindlustusrisi kandmine on mõistlik ning kindlustuskaitse vastab kliendi kindlustushuvile.

*Mõistlik ei ole olukord, kus kindlustusandja hinnangul on kindlustusjuhtumi saabumise tõenäosus liiga suur. Seetõttu peaksid nii kindlustusvõtja ise ja kui teised kindlustusvõtjad maksma ebamõistlikult kõrget kindlustusmakset.*

Kindlustusteenuse hinnastamisel lähtub kindlustusandja riskiasjaoludest, st kindlustusmakse on kindlustusmatemaatilisel põhjendatud.

Kindlustusteenust turustades teavitab kindlustusandja teenuse eest tasutavast kindlustusmaksest. Kui kindlustusmakset ei ole võimalik lepingu sõlmimisel kindla summana määrata, teavitab kindlustusandja klienti kindlustusmakse osadest, kindlustusmaksemääradest või kindlustusmakse arutamise alustest nii, et kliendil on võimalik teenuse lõpphinda piisava täpsusega arutada.

Kindlustusmakse kujunemine on tihti väga keeruline. Seetõttu ei ole alati võimalik seda kliendile üksikasjades selgitada. Makse kujunemise kohta annab kindlustusandja üksnes üldistatud teavet.

Kui kindlustusandja kasutab kindlustusrisi hindamisel ja kindlustusmaksete määramisel *bonus-malus* süsteemi, on ta kliendi nõudmisel kohustatud selgitama, kuidas kindlustusjuhtumid mõjutavad kindlustusmakse suurust.

Kindlustusandja arvestab pakkumise koostamisel vaid kindlustusrisi iseloomustavaid asjaolusid ja kohtleb kliente võrdselt. Kedagi ei diskrimineerita näiteks lähtuvalt isiku soost, puudest või vanusest.

*Võrdse kohtlemise reegel tähendab, et sarnaseid olukordi käsitletakse sarnaselt ja erinevaid olukordi ei käsitleta ühtemoodi, v.a kui see on objektiivselt põhjendatud. Seetõttu on lubatud vanuse teguri kasutamine hinnastamisel, sest seda ei peeta diskrimineerivaks, kui selleks on mõistlik ja asjakohane põhjus arvestades kindlustusrisi.*

*Näiteks kaks eri vanuses inimest ei ole elukindlustuse seisukohast sarnases olukorras ning seepärast ei ole vanuse erinevuse arvestamine riskihindamisel diskrimineerimine.*

### Lepingueelse teabe andmine

Enne kindlustuslepingu sõlmimist annab kindlustusandja kindlustusvõtjale kindlustusteenuse teabedokumendi, kindlustuslepingu tingimused ja muu lepingueelse teabe. Selle eesmärk on aidata kliendil teha teadlikku valikut.

*Lepingueelse teabe ja teabedokumendi esitamisel on üldreeglis erandeid. Näiteks elukindlustuse, v.a investeerimisriskiga elukindlustuse, lepingu sõlmimise eelselt kindlustusteenuse teabedokumendi ei esitata. Samuti ei ole selle esitamise kohustust näiteks veosekindlustuslepingu, krediidikindlustuslepingu või garantiikindlustuslepingu sõlmimisel.*

Lepingueelne teave ja teabedokument esitatakse püsival andmekandjal või veebilehe kaudu. Muul püsival andmekandjal kui paber võib teavet esitada juhul, kui kindlustusvõtja on soovinud teavet sel viisil ja see on asjakohane.

*Püsiv andmekandja on vahend, mis võimaldab isikul säilitada isiklikult temale suunatud teavet nii, et see on teabe otstarbele vastava aja jooksul kättesaadav ja muutmata kujul taasesitatav. Püsivaks andmekandjaks on näiteks paber, e-kiri, mälupulk ja veebileht või portaal, kus kliendil on oma konto, teabele pääseb ligi paroolide või ID-kaardi abil ning veebilehe teave on suunatud personaalselt kindlustusvõtjale.*

Kui veebileht ei vasta püsiva andmekandja nõuetele, siis selle kaudu teabe esitamisel peab kindlustusvõtja olema väljendanud nõusolekut saada teavet veebilehe kaudu, näiteks klient on teinud veebilehel vastava linnukese vms. Lisaks tuleb kindlustusvõtjat teavitada veebilehe aadressist koos viitega teabe asukohale sellel veebilehel. Teave peab olema veebilehe kaudu juurdepääsetav kuni kindlustuslepingust tulenevate nõuete aegumistähtajani või nõudeõigust lõpetava tähtaja lõppemiseni.

Muul viisil kui paberil võib teavet edastada, kui see on asjakohane kindlustusandja ja kindlustusvõtja vahelises suhtes.

Teabe edastamine elektrooniliselt on asjakohane, kui

- kindlustusvõtja on varem sõlminud kindlustusandjaga lepingu arvutivõrgu abil või
- andnud kindlustusteenuse osutamiseks oma elektronposti aadressi või
- kui kindlustusandjal on õigus kasutada kindlustusvõtja e-posti aadressi kindlustusteenuste otseturustuseks
- või muul viisil on tõendatud kindlustusvõtja juurdepääsu internetile

Vaatamata sellele, et muul viisil kui paberil teabe esitamiseks peavad olema täidetud lisatingimused, on Eesti kindlustusturul tavaline, et lepingueelne teave esitatakse elektrooniliselt.

### Lepingu sõlmimine

Kindlustusandja soovib oma pakutavate kindlustusteenuste hulgast kliendi kindlustushuvile ja nõudmistele kõige paremini vastavat kindlustuslepingut ning annab kliendile piisavaid selgitusi vastavalt kindlustuslepingu keerukusele ja kliendi tüübile, et klient saaks teha kindlustuslepingu sõlmimise kohta teadliku otsuse.

Kindlustusleping loetakse sõlmituks, kui mõlemale osapoolle on teada lepingu olulised asjaolud, sh näiteks kindlustuskaitse ulatus ja kindlustusmakse tasumise tingimused, ning mõlemad osapooled on kinnitanud lepingu sõlmimist. Kindlustusandja teeb kättesaadavaks kindlustuspoliisi. Kindlustusvõtja kinnitab lepingu sõlmimist tavaliselt kindlustuslepingu dokumentide allkirjastamise või kindlustusmakse tasumisega.

Kui kindlustusleping on sõlmitud sidevahendi abil, näiteks kindlustusandja veebilehel, SMS-i teel vmt, siis võib tarbija lepingust tavaliselt loobuda 14 päeva jooksul. Seda õigust ei ole, kui kindlustatav risk on lepingust loobumise ajaks juba kantud või kui seaduses on vastava kindlustusteenuse osas erand üldisest reeglist.

*Näiteks ei saa veebist ostetud reisikindlustuse lepingust loobuda, kui reisil on juba käidud või kindlustusperiood on läbi.*

*Näiteks sidevahendi abil sõlmitud elu- ja pensionikindlustuslepingust võib tarbija taganeda 30 päeva jooksul alates päevast, kui tarbijat teavitatakse lepingu sõlmimisest.*

### **Kliendisuhete hoidmine**

Kindlustusandja teeb mõistlikke pingutusi pideva kindlustuskaitse tagamiseks, kui võib eeldada kindlustusvõtja huvi selle vastu.

Kindlustusandja eeldab, et klient teavitab teda kindlustuslepingu sõlmimisel antud teabe muutumisest. Kui klient jätab muutusest teavitamata, siis võib kindlustusandja vähendada hüvitist või keelduda kahju hüvitamisest.

*Näiteks tuleb kindlustusandjat teavitada, kui muutub kindlustatud hoone kasutusviis:*

*- pidevalt asustatud eluhoonet hakatakse kasutama üksnes ajutiselt, näiteks hakatakse elamut kasutama suvekoduna*

*- sõiduki hoidmiseks kasutatud garaaži seatakse sisse puidutöökoda vmt*

*Näiteks tuleb kindlustusandjat teavitada, kui peale sõiduki kindlustamist alustati selle sõidukiga taksoteenuse osutamist.*

On tavaline, et kliendisuhete hoidmiseks ja kindlustusteenuse arendamiseks küsib kindlustusandja kliendi tagasisidet lepingu sõlmimise või lepingu täitmise kohta.

Kui kindlustuslepingus on kokku lepitud kindlustusmakse tasumine osade kaupa, siis saadab kindlustusandja tavaliselt meeldetuletuse järgmise kindlustusmakse tasumiseks, näiteks arve, makseteateise vms. Kui kindlustusmakse osad ja tasumise tähtajad on poliisil, siis ei sõltu makse tasumise kohustus sellest, kas kindlustusandja on saatnud meeldetuletuse või mitte.

Kui kindlustusmakse teine või järgnev osa jääb tasumata, siis määrab kindlustusandja makse tasumiseks uue tähtaja. Kui makse tasutakse uue tähtaja jooksul, siis kindlustus kehtib. Kui makse ei ole uueks tähtpäevaks laekunud ja kindlustusjuhtum leiab aset peale uut maksetähtpäeva, siis ei ole tavaliselt kindlustusandjal hüvitise maksmise kohustus.

### **Kindlustusjuhtumi käsitlemine ja hüvitise maksmine**

Kindlustusjuhtum on kindlustuslepingus kokkulepitud sündmus, mille toimumisel peab kindlustusandja maksma kindlustushüvitist.

Kindlustusnõude käsitlemisel eeldatakse, et klient on andnud asjaolude väljaselgitamiseks õiget ja täielikku teavet.

Kindlustusjuhtumi korral selgitab kindlustusandja välja juhtumi asjaolud ja kliendi õiguse hüvitisele. Kindlustusandja maksab hüvitise ulatuses, millele kindlustusvõtjal on lepingujärgne õigus. Muuhulgas makstakse hüvitist, mida klient ei ole nõudes märkinud, kuid mille kohta on kindlustusandjal piisav teave hüvitamiseks.

*Mõne kindlustusjuhtumi korral on võimalik hüvitist saada mitme kindlustuslepingu alusel sama kindlustusandja juures. Seetõttu selgitavad kindlustusandja ja klient koos välja, millise kindlustuslepingu järgi on kõnealuse kindlustusjuhtumi puhul kliendil õigus hüvitist saada. Vajadusel suunatakse klient nõudma kindlustushüvitist ka teistelt kindlustusandjalt.*

*Näiteks, kui renoveeritava hoone on kindlustanud nii hoone omanik kui ka ehituse peatöövõtja ehitusettevõtja koguriskikindlustuse raames, siis selgitatakse nõude käsitlemise käigus välja, kellele, mis summas ja millise lepingu alusel hüvitis makstakse.*

Hüvitisotsuse viivitusteta tegemiseks pingutab kindlustusandja, et juba kindlustusnõude esitamisel selgitada välja võimalikult palju kindlustusjuhtumi asjaolusid.

Kindlustusandja nõuab kindlustusjuhtumi korral kliendilt tõendite esitamist niivõrd, kuivõrd kliendilt võib nende esitamist mõistlikult oodata.

Kindlustusandja teeb hüvitisotsuse ja maksab hüvitise välja mõistliku aja jooksul, tarbetult viivitamata. Kindlustusandja teavitab kindlustusvõtjat hüvitamist takistavatest asjaoludest, vajalikest toimingutest ja eeldatavast ajast, mis kulub otsuse tegemiseks. Kui kindlustusandja on hüvitamisega põhjendamatult viivitanud, siis maksab kindlustusandja kindlustusvõtjale viivist.

Kindlustusjuhtumi lahendus ja hüvitis peavad põhinema kehtival õigusel ja kindlustuslepingul, kusjuures mitmeti tõlgendatavaid asjaolusid tõlgendatakse kliendi kasuks.

Kindlustushüvitise vähendamisel kindlustustingimuste rikkumise tõttu arvestab kindlustusandja rikkumise mõju kahju tekkimisele ja/või tekkinud kahju suurusele.

Tavaliselt ei arvesta kindlustusandja hüvitisest maha tasumata kindlustusmakseid, mille tasumise tähtpäev ei ole saabunud. Erandina arvestatakse jooksva kindlustusperioodi tasumata kindlustusmaksed hüvitisest maha, kui kindlustushuvi lõpeb kindlustusjuhtumi toimumise tõttu.

Kliendi soovil selgitab kindlustusandja kindlustushüvitise arvutamise aluseid ja arvutuskäiku.

Kindlustushüvitise maksmisest keeldumise või hüvitise vähendamise otsusel on välja toodud:

- õiguslikud alused, millele kindlustusandja tugineb
- selgitused, millest tulenevalt saab hüvitamisest keeldumisel või hüvitise vähendamisel eelviidatud õiguslikele alustele tugineda

*Kindlustushüvitise maksmisest keeldumise otsus või hüvitise vähendamise otsus on koostatud selliselt, et see on mõislikult jälgitav ja arusaadav ka õigusteadmisteta inimesele.*

Kui kindlustusandja vähendab kindlustushüvitist või keeldub hüvitise maksmisest, siis tagab kindlustusandja kliendile teabe otsuse vaidlustamise korra kohta. On tavaline, et esmalt palub kindlustusandja esitada vastuväited otsusele ning klient ja kindlustusandja püüavad vaidlust omavahel lahendada. Kui läbirääkimised ei õnnestu, on kliendil võimalus pöörduda kindlustusasju menetleva lepitusorgani poole.

#### **Kindlustuslepingu sõlmimine maakleri vahendusel**

Kui kindlustuslepingu sõlmimist vahendab kindlustusmaakler, siis eeldab kindlustusandja, et

- kliendi ja kindlustusmaakleri vahel on kehtiv maaklerileping
- kindlustusmaakler on pädev välja selgitama kliendi kindlustushuvi ja nõudmisi kindlustuslepingule ning nõustab klienti asjatundlikult
- kindlustusmaakler tunneb üksikasjalikult kindlustuslepingu tingimusi ja selgitab neid kliendile
- kindlustusmaakler on kindlustusandjatest sõltumatu
- kindlustusmaakler edastab ise kliendile kindlustusteenuse teabedokumendi, kindlustuslepingu tingimused ja muu lepingueelse teabe

Tavaliselt maakler ei esinda klienti kindlustusjuhtumi korral ja kindlustushüvitis ei maksta maakleri pangakontole, vaid kliendile. Kui aga maaklerilepingus on kokku lepitud teisiti, käsitleb kindlustusandja selliseid olukordi erijuhtumitena.

Kui kindlustuslepingu sõlmimist vahendab kindlustusmaakler, siis lähtub kindlustusandja maakleri poolt väljaselgitatud kliendi kindlustushuvist ja nõudmisest kindlustuslepingule. Kuivõrd kliendi kindlustushuvi ja nõudmiste väljaselgitamine, lepingueelse teabe andmine ja lepingu tingimuste tutvustamine kliendile on ühtlasi ka kindlustusmaakleri ülesanne, siis eeldab kindlustusandja, et kindlustusmaakler on need tegevused asjakohaselt teostanud.

Kui ühe kliendi sama kindlustusriski kindlustuslepingut soovib samal ajal vahendada mitu kindlustusmaaklerit, siis tavaliselt täpsustab kindlustusandja, kes selle kindlustuslepingu sõlmimist vahendab. Ebaselguse korral võib kindlustusandja jätta kindlustuspakkumuse esitamata.