



## **KINDLUSTUSTEENUSE HEA TAVA**

Kindlustusteenuse hea tava on üldpõhimõtted, mida kindlustusandja järgib kliendisuhetes. 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.

### ***Kindlustusteenuse osutamise üldised asjaolud***

Kindlustusandja kohtleb kliendina iga isikut, kes pöördub 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 kindlustamise üksikasju. Sellest tulenevalt teeb kindlustusandja asjakohaseid pingutusi pakkumaks kliendi vajadustele vastavat teenust.

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

Vältimaks kliendi poolset väärarusaama teenuse sisust ja olemusest hoidub kindlustusandja kindlustusteenust esitlemast kui süvenemist mitte vajavat teenust. Samuti hoidub kindlustusandja kindlustusteenust esitlemast propageerides riskiohtlikku käitumist.

Kindlustusandja arvestab kliendi ootusega saada igas mõttes laitmatut teenindust.

*Kindlustusandja vastab kõikidele kliendi küsimustele, soovidele ja nõuetele asjatundlikult ning viivitamata.*

*Kindlustusandja esindaja on asjakohaselt koolitatud, sh tunneb üksikasjalikult kindlustuslepingu tingimusi. Teenuse osutamise viis vastab kindlustusteenuse sisule.*

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

Kindlustusteenust osutades arvestab ja mõistab kindlustusandja kindlustuse sotsiaalset rolli ühiskonnas.

### ***Kindlustusvajaduse ja kindlustushuvi selgitamine***

Enne kindlustuslepingu sõlmimist teeb kindlustusandja mõistlikke jõupingutusi selgitamiseks välja kliendi kindlustusvajadus ja kindlustushuvi. Pideva kindlustuskaitse korral selgitab kindlustusandja kliendi kindlustusvajadust ja -huvi perioodiliselt lähtuvalt teenuse olemusest.

*Kliendi kindlustusvajadus on kliendi antud teabest lähtuv kindlustusandja objektiivne hinnang kliendi ootusele kindlustuslepingu suhtes. Kindlustusvajaduse selgitamisel on sisendiks näiteks teave, miks klient soovib kindlustuslepingut sõlmida, mida klient soovib kindlustada ja milliste sündmuste puhul soovib klient kahju hüvitamist.*

*Kindlustushuvi on kliendi huvi kindlustada ennast kindla kindlustusriski vastu ehk kliendi subjektiivne valik.*

Kindlustusandja selgitab kliendi kindlustusvajadust ja -huvi 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.*

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

Kindlustusvajaduse väljaselgitamisel võib kindlustusandja piirduda teenusega, mille vastu klient on huvi tundnud.

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

Kindlustusandja arvestab, et kindlustusvajaduse ja -huvi väljaselgitamine võtab aega ja eeldab ka kliendilt süvenemist pakutavasse teenusesse.

### **Kindlustuslepingu sõlmimine**

Igal kindlustusandjal on kindlustusriski võtmisel oma põhimõtted, milles on kindlaks määratud, milliseid riske ja millistel tingimustel kindlustusandja kindlustab. Kindlustusandjate põhimõtetes ja kindlustustingimustes on erinevusi.

Kindlustusandja eesmärgiks on sõlmida kliendiga kindlustusleping. 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 tähtjaks kindlustusmakseid jms. Kindlustusandjal ei ole õigust keelduda lepingu sõlmimisest kohustusliku vastutuskindlustuse korral, kui klient vastab tüüpitingimuste nõuetele.*

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

*Mõistlik ei ole olukord, kus kindlustusandja hinnangul on kindlustusriski realiseerumise tõenäosus liiga suur ehk nii kindlustusvõtja ise ja teised kindlustusvõtjad on seetõttu kohustatud maksma ebamõistlikult kõrget kindlustusmakset.*

Kindlustuslepingu hinnastamisel lähtub kindlustusandja riskiasjaoludest, st et kindlustusmakse on kindlustusmatemaatiliselt põhjendatud.

*Kindlustusandja arvestab pakkumise koostamisel vaid kindlustusriski iseloomustavaid asjaolusid ja kohtleb kliente võrdselt. Kedagi ei diskrimineerita näiteks lähtuvalt isiku soost, puudest või vanusest. Võrdse kohtlemise reegel tähendab, et sarnaseid olukordi ei käsitleta erinevalt ja erinevaid olukordi ei käsitleta ühtemoodi, v.a kui see on objektiivselt põhjendatud. Seetõttu on lubatud vanuse ja puude teguri kasutamine hinnastamisel, sest seda ei peeta diskrimineerivaks.*

*Näiteks kaks eri vanuses inimest ei ole elukindlustuse seisukohast sarnases olukorras ning seepärast ei kujuta nõuetekohasel riskihindamisel põhineva kohtlemise proportsionaalsed erinevused endast diskrimineerimist.*

Kindlustusleping loetakse sõlmituks, kui mõlemale osapooltele 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.*

*Praktikas on tavaline, et kindlustuspoliisil on kindlustusandja allkiri mehhaanilisel teel jäljendatud.*

### **Kliendisuhete hoidmine**

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

Kindlustusandja eeldab, et klient on teda teavitanud 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.*

### **Kahju käsitlemine ja hüvitamine**

Kahju käsitlemisel eeldatakse, et klient on andnud kindlustushüvitise väljaselgitamiseks õiget ja täielikku teavet.

Kahjujuhtumi korral selgitab kindlustusandja välja asjaolud ja kliendi õigused. Kindlustusandja hüvitab kahju ulatuses, millele kindlustusvõtjal on lepingujärgne õigus, sh kahju, mida klient ei ole kahjunõudes märkinud, kuid mille kohta on kindlustusandjal piisav teave hüvitamiseks.

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

Hüvitisotsuse viivitusteta tegemiseks pingutab kindlustusandja omalt poolt, et juba kahjunõude esitamisel selgitada nii palju kui võimalik välja kindlustusjuhtumi asjaolud.

Kindlustusjuhtumi korral nõuab kindlustusandja kliendilt tõendite esitamist niivõrd, kui võrd 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.

Kui kliendil on õigus nõuda kahju hüvitamist oma kindlustusandjalt või kahju põhjustajalt, siis selgitatakse talle hüvitise nõudmise ja nõude käsitlemise korda.

Tavaliselt ei arvesta kindlustusandja kahju hüvitamisel hüvitisest maha tasumata kindlustusmakseid, mille tasumise tähtpäev ei ole saabunud. Erandina arvestatakse tasumata maksed hüvitisest maha, kui kindlustusandja hüvitab kahju kogu kindlustussumma ulatuses.

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, klient ja kindlustusandja püüavad vaidlust omavahel lahendada. Kui läbirääkimised ei õnnestu, on kliendil võimalus pöörduda kindlustuse vaidluskomisjoni või lepitusorgani poole.

### **Kindlustusmaakler kliendi esindajana**

Kui kliendi ja kindlustusandja suhtes esindab klienti kindlustusmaakler, siis eeldab kindlustusandja, et:

- kindlustusmaakleril on volitus klienti esindada;

- kindlustusmaakler on pädev välja selgitama kliendi kindlustusvajadust ja -huvi ning nõustab klienti asjatundlikult;
- kindlustusmaakler tunneb üksikasjalikult kindlustuslepingu tingimusi ja selgitab neid kliendile;
- kindlustusmaakler on kindlustusandjatest sõltumatu.

Kui kindlustuslepingu vahendab kindlustusmaakler, siis ei ole kindlustusandjal võimalik kliendi kindlustusvajadust ja -huvi vahetult välja selgitada. Kuivõrd kindlustusvajaduse ja -huvi väljaselgitamine ning kindlustustingimuste tutvustamine kliendile on ühtlasi ka kindlustusmaakleri ülesanne, siis eeldab kindlustusandja, et kindlustusmaakler on vastavad tegevused asjakohaselt teostanud.

Kui ühe kliendi sama kindlustusrisi kindlustuslepingu vahendamiseks esitab kliendi volikirja mitu kindlustusmaaklerit, siis tavaliselt täpsustab kindlustusandja kliendilt, kes teda kindlustuslepingu sõlmimisel esindab. Ebaselguse korral võib kindlustusandja jätta kindlustuspakkumuse esitamata.