



Kinnitatud:
01.09.2008

Muudetud: 01.01.2016

Muudetud: 20.12.2016

Muudetud: 18.12.2018

.....
18.12.2018

Kindlustusmaakler Tiina Naur OÜ

KINDLUSTUSMAAKLERI SISE-EESKIRJAD

Kindlustusmaakleri sise-eeskirjade sisukord

1. Sissejuhatus
2. Kindlustusmaakleri kohustused
 - 2.1. Maaklerilepingu eelse teabe esitamine
 - 2.2. Maaklerilepingu sõlmimise kord
 - 2.3. Kliendi kindlustushuvi väljaselgitamise kord
 - 2.4. Kindlustuspakkumuste esitamise kord
 - 2.5. Maakleritasu avaldamise kord
3. Kindlustusmaakleri lojaalsus- ja hoolsuskohustus
4. Nõuded klienditoimikule
5. Kindlustusmaakleri töötajatele esitatavad nõuded
6. Varade lahusus
7. Kolmanda isiku abi kasutamine
8. Kindlustusmaakleri tegevuse ulatus
9. Infotehnoloogiline korraldus
10. Protseduurireeglid rahvusvaheliste sanktsioonide rakendamiseks
11. Teabe avalikustamise kord
12. Muudatuste sisseviimine

1. SISSEJUHATUS

Kindlustusmaakler Tiina Naur OÜ osutab kindlustuse turustamise teenust objektiivselt ja sõltumatult, esindades klienti ja lähtudes kliendi huvidest.

Kindlustusmaakler Tiina Naur OÜ korraldab oma tegevust vastavalt Põhikirjale, Eesti Vabariigi õigusaktidele ning Finantsinspektsiooni Juhenditele.

2. KINDLUSTUSMAAKLERI KOHUSTUSED

Kindlustusmaakler tegeleb maaklerilepingu alusel kliendi huvidest ja nõudmistest lähtuvalt tema kindlustushuvi väljaselgitamise ja selleks vajalike andmete kogumisega, kindlustuslepingu tutvustamise ja soovitamise ning nõustamisega, eesmärgiga võimaldada kliendil sõlmida kindlustusandjaga kindlustusleping ning kliendi abistamisega tema kindlustuslepingu haldamisel ja täitmisel.

2.1. MAAKLERILEPINGU EELSE TEABE ESITAMINE

Kindlustusmaakler peab enne maaklerilepingu sõlmimist:

- teatama kliendile Kindlustusmaakler Tiina Naur OÜ ärinime ja kontaktandmed;
- teatama kliendile, et Kindlustusmaakler Tiina Naur OÜ tegutseb kliendi huvidest lähtuvalt, turustades talle kindlustuslepinguid sõltumatu analüüsi alusel;
- viitama kindlustuse turustajate nimekirjale, kuhu Kindlustusmaakler Tiina Naur OÜ on Finantsinspektsiooni poolt kantud, ning võimalusele tema kohta tehtud kannet kontrollida;
- avaldama kliendile maakleritasu arvutamise alust;
- avaldama kliendile, kas teda tasustab klient või kliendi eest kindlustusandja;
- esitama kliendile kehtiva vastutuskindlustuslepingu järgse kindlustusandja ärinime ja kontaktid;
- teavitama klienti, kuhu saab esitada kaebuse Kindlustusmaakler Tiina Naur OÜ tegevuse kohta.

Kindlustusmaakler peab suutma tõendada maaklerilepingu sõlmimise eelse teabe esitamist kliendile.

2.2. MAAKLERILEPINGU SÕLMIMISE KORD

Maaklerileping kliendiga on aluseks kliendile kindlustuse turustamisele ning kliendi abistamisele tema kindlustuslepingute haldamisel ja täitmisel. Maaklerilepingu sõlmimine peab eelnema kindlustusmaakleri kindlustuse turustamisega tegelemisele ja kliendi abistamisele tema kindlustuslepingute haldamisel ja täitmisel.

Kliendi esmakordsel pöördumisel kindlustusmaakleri poole peab kindlustusmaakler esitama kliendile maaklerilepingu eelse teabe vastavalt sise-eeskirjade punktile 2.1. ning Maaklerilepingu Üldtingimused.

Maaklerileping loetakse sõlmituks, kui klient on avaldanud maaklerile soovi kindlustusmaakleri kindlustuse turustamise teenuse kasutamiseks ning maakler on vastava teenuse osutamisega nõustunud.

Kliendi sooviavaldus võib olla esitatud suuliselt, või kirjalikult, või muul viisil püsival andmekandjal ning see võib olla väljendatud ka võrdleva kindlustuspakkumisega nõustumisena, esimese maakleri pakkumisega seotud makse tasumisena või muu kliendipoolse kinnitusena. Maakleri nõustumuseks võib olla võrdleva kindlustuspakkumise esitamine kliendile, muu tegu või kinnitus.

Maaklerileping sõlmitakse Poolte vahel tähtajatult, kui Klient ei avalda soovi, et Maaklerileping sõlmitaks iga kindlustuslepingu turustamiseks eraldi.

2.3.KLIENDI KINDLUSTUSHUVI VÄLJASELGITAMISE KORD.

Kindlustusmaakler peab iga kord enne kindlustuslepingu sõlmimist ja vajaduse korral ka enne sõlmitud kindlustuslepingu muutmist selgitama kliendi antud teabe alusel välja tema kindlustushuvi ja nõudmised kindlustuslepingule, muu hulgas vähemalt:

- selgitab nõustamistegevuses välja, milliste riskide vastu klient kindlustada soovib;
- küsib kliendilt soovitava kindlustuskaitse ulatust ja kliendile sobivat omavastutuse määra;
- selgitab kliendi antud teabe alusel välja, kas pakutav kindlustusleping vastab kliendi kindlustushuvile ja nõudmistele;
- selgitab kliendile kindlustustingimuste erisusi, sh piiranguid ja välistusi, mis konkreetse kindlustusliigi osas kliendi jaoks tähtsust omavad;
- selgitab välja kliendi lisahuvide võrreldes kindlustusliigi kohta kindlustuse üldtingimustes sätestatuga;
- selgitab kliendile, et täiendavate riskide kindlustamisel võrreldes kindlustusliigi kohta kindlustuse üldtingimustes väljatooduga, võib toimuda kindlustusandja poolt täiendava kindlustuskatte lisamine, mis toob kaasa ka täiendava kindlustusmakse;
- suhtleb kliendiga muudes kindlustuslepingu sõlmimisega seotud küsimustes, mis võivad omada olulist mõju lepingu sõlmimise otsustamisel.

Kliendi poolt kindlustuse turustajale esitatav teave kindlustushuvi kohta tuleb kindlustuse turustajal salvestada püsival andmekandjal.

2.4.KINDLUSTUSPAKKUMUSTE ESITAMISE KORD.

Kindlustusmaakler peab kliendile esitama piisava hulga kindlustusandjate pakkumuste hulgast reeglina vähemalt kolme kindlustusandja kindlustuspakkumused, mis peavad vastama enim kliendi kindlustushuvile, välja arvatud juhul, kui tulenevalt kliendi juhisest, kindlustusrisiki eripärast, kindlustusandjate pakkumuste vähesusest või muust sellesarnasest põhjusest ei ole kolme pakkumise esitamine mõistlikke pingutusi tehes ja kindlustusmaaklerilt oodatavat hoolsust rakendades võimalik. Sellisel juhul peab Kindlustusmaakler põhjendama kliendile vähem kui kolme kindlustusandja pakkumuse esitamist.

Kindlustusmaakler esitab kliendile pakkumuse püsival andmekandjal, ning toob välja oluliste tingimuste tutvustuse võrdlevana. Olulised tingimused on 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.

Kindlustuslepinguga seonduvad välistused toob kindlustusmaakler kliendile välja eraldi dokumendis. Kindlustusmaakler teeb jõupingutusi selgitamiseks kindlustusandja kindlustustingimuste piirangute ja välistuste täpset sisu.

Kindlustusmaakler, kasutades oma parimat kutseoskust, on kohustatud püsival andmekandjal soovutama kliendile esitatud kindlustuspakkumuste seast kindlustuspakkumust, mis vastab enim kindlustusmaaklerile avaldatud kliendi kindlustushuvile ja nõudmistele.

Parima kindlustuspakkumuse väljavalimise aluseks peab olema kindlustusleping 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.

Parima kindlustuslepingu väljavalimise kaalutlused peavad kliendile olema esitatud selgelt ja üheselt mõistetavalt. Seejuures peab kindlustusmaakler põhjendama kliendile antud nõuandeid ja soovitusi põhjalikkusega, mis vastab kindlustuslepingu keerukusele.

2.5.MAAKLERITASU AVALDAMISE KORD

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 teavitama klienti maakleritasu suurusest, sealhulgas kindlustusandjalt saadava maakleritasu suurusest iga turustatava kindlustuslepingu kohta eraldi. Maakleritasu suurus tuleb avaldada kliendile iga esitatava pakkumuse ja iga turustatava kindlustuslepingu kohta eraldi ja viisil, et oleks tagatud maakleritasude suuruste võrreldavus. Maakleritasu suurus ja arvutamise alused peavad olema selgesti arusaadavad, detailselt lahti kirjutatud ja kliendile esitatavatest dokumentidest lihtsasti leitavad.

Kindlustusmaakleril on keelatud sõlmida mistahes kokkuleppeid, mille eesmärgiks on moonutada kliendile avaldatavat maakleritasu suurust.

Samuti, lähtuvalt kindlustusmaakleri lojaalsuskohustusest kliendi ees, ei ole kindlustusmaakler õigustatud sõlmima maakleritasu maksmise kohta kokkuleppeid, mille kohaselt tema maakleritasu sõltuks muust, kui konkreetsele kliendile osutatud kindlustusmaakleri kindlustuse turustamisest ning kliendi abistamisest tema kindlustuslepingu haldamisel ja täitmisel. 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.

3. KINDLUSTUSMAAKLERI LOJAALSUS- JA HOOLSUSKOHUSTUS

Kindlustusmaakler peab oma tegevuses rakendama kõiki meetmeid, mis tagavad kliendi huvide parima kaitse ning on kohustatud tegutsema lähtuvalt kliendi kindlustushuvist ja seaduses esitatud nõuetest, kindlustuslepingu keerukusastmele vastava hoolsuse ning turustajalt eeldatava ettenägelikkuse ja pädevusega

Kindlustusmaakler peab vältima kliendi huvidega vastuolus olevaid kindlustusmaakleri tegevusest väljuvaid tegevusi ning vältimatu huvide konflikti puhul tegutsema kliendi huvidest lähtudes. Juhul kui klient annab kindlustusmaaklerile täitmiseks juhise, mis ei ole kindlustusmaakleri hinnangul kooskõlas kliendi huviga, loetakse kindlustusmaakleri lojaalsuskohustus kliendi suhtes täidetuks, kui kindlustusmaakler on kliendile tema võimalikku huvide kahjustumist selgitanud.

Kindlustusmaakleril on keelatud 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.

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.

Kindlustusmaakleril on keelatud sõlmida kindlustusandjaga kokkuleppeid või täita kindlustusandja juhiseid, mille alusel kindlustusandja annab kindlustusmaaklerile õiguse määrata iseseisvalt kindlustusmakse suurus sõltuvalt teise kindlustusandja või teiste kindlustusandjate kindlustusmaksete suurusest.

4. NÕUDED KLIENDITOIMIKULE

Kindlustusmaakler on kohustatud iga kliendi kohta looma klienditoimiku ning selle salvestama püsival andmekandjal, et hiljem oleks võimalik hinnata, kas kindlustusmaakler on teenuse osutamisel täitnud kõik õigusaktidest tulenevad nõuded.

Klienditoimik on kindlustusmaakleri poolt kliendile esitatud lepingueelse teabe, kindlustuspakkumiste, nõustamisalaste dokumentide, kliendi tahteavalduste ja päringute, sõlmitud lepingute ning muu olulise informatsiooni kogum konkreetse kliendisuhete kohta.

Kindlustusmaakler peab olema suuteline esitama klienditoimiku õigustatud isiku nõudmisel mõistliku aja jooksul.

5. KINDLUSTUSMAAKLERI TÖÖTAJATELE ESITATAVAD NÕUDED

Kindlustusmaakleri juhatuse liikmel ja otseselt kindlustuse turustamisega tegeleva füüsilisel isikul peab olema laitmatu ärialane maine ja kindlustusalane väljaõpe.

Otseselt kindlustuse turustamisega tegeleva füüsilise isiku laitmatu ärialase maine ja kindlustusalase väljaõppe kontrollimise kohustus on Kindlustusmaakler Tiina Naur OÜ juhtkonnal.

Kindlustusmaakleri juhatuse liikmed ja otseselt kindlustuse turustamisega tegelevad füüsilised isikud ei või samal ajal tegutseda füüsilisest isikust kindlustusagendina või äriühingust kindlustusagendi juhatuse liikmena või olla kindlustusagendi töötaja.

Otseselt kindlustuslepingute turustamisega tegelevate füüsiliste isikute tasustamise põhimõtted, sealhulgas nende tegevusele seatud eesmärgid ja eesmärkide täitmise hindamiskriteeriumid, peavad olema kujundatud selliselt, et need ei ohustaks kindlustuse turustaja kohustust tegutseda kliendi huvist lähtuvalt ega ajendaks kindlustuse turustajat soovitama kliendi kindlustushuvile ja nõudmistele mittevastavat kindlustuslepingut.

6. VARA LAHUSUS

Kindlustusmaakler on kohustatud hoidma kliendi poolt makstud kindlustusandjale kuuluvad kindlustusmaksed eraldi kontol. Nimetatud kontol olevaid vahendeid ei või kindlustusmaakler kasutada oma majandustegevuses, need ei kuulu kindlustuse turustaja pankrotivarasse ja neile ei saa pöörata sissenõuet täitemenetluses kindlustusmaakleri vastu.

Kliendi poolt kindlustuse turustajale tasutud kindlustusmaksed loetakse kindlustusandjale tasutuks olenemata sellest, kas kindlustuse turustaja on need kindlustusandjale edastanud või mitte. Kui kindlustusandja maksab kindlustushüvitist kindlustuse turustaja kaudu, loetakse hüvitis väljamakstuks, kui kindlustatu või soodustatud isik on hüvitise kätte saanud.

7. KOLMANDA ISIKU ABI KASUTAMINE.

Kindlustusmaakleril on lubatud kasutada kindlustuse turustamises kolmanda isiku abi üksnes siis, kui on täidetud kõik järgmised tingimused:

1) kolmas isik on kindlustusmaakler või kindlustuse turustamises vajalik ekspert;

2) tegevuse edasiandmine:

- ei kahjustata kliendi huve;
- ei takistata kindlustuse turustaja tegevust ja tema kohustuste täitmist vajalikul tasemel;
- ei takistata kindlustuse turustaja üle järelevalve teostamist;
- on tagatud, et isikul, kellele tegevus edasi antakse, on vajalikud teadmised ja oskused, mis võimaldavad võetud kohustusi täita;

3) kliendi juhistest, kindlustusriski eripärast, kindlustusandjate pakkumuste vähesusest või nende puudumisest või muust sarnasest põhjusest tulenevalt ei ole kolmanda isiku abi kasutamata võimalik mõistlikke jõupingutusi tehes ja kindlustusmaaklerilt oodatavat hoolsust rakendades turustada kliendi kindlustushuvile ja nõudmistele vastavat kindlustuslepingut.

Kindlustusmaakler on kohustatud hindama igakülgset ja põhjalikult tegevuse edasiandmise vajalikkust ning kolmandas isiku pädevust ja sobivust edasiantud tegevuse täitmiseks.

8. KINDLUSTUSMAAKLERI TEGEVUSE ULATUS

Kindlustusmaakler Tiina Naur OÜ põhitegevus on kindlustusmaakleri tegevus, **elukindlustuslepingu turustamisega Kindlustusmaakler Tiina Naur OÜ ei tegele.**

Kindlustusmaakler võib kindlustusmaakleri tegevuse kõrval tegeleda ka muu tegevusega, kui see:

- 1) ei kahjusta kindlustusmaakleri tegevust ega ole sellise kahjustamise ohtu;
- 2) ei kahjusta klientide huve ega ole huvide kahjustamise ohtu;
- 3) on juriidilisest isikust kindlustusmaakleril tema põhitegevusest struktuuriliselt ning isikuliselt eraldiseisev ja sõltumatu;
- 4) on vastavuses kindlustusmaakleri teadmiste ja oskustega, ei kahjusta tema finantsseisundit ega sea kahtluse alla tema sõltumatust ja objektiivsust;
- 5) ei ole kindlustusagendi tegevus.

Muu tegevusega tegelemisel tagab kindlustusmaakler, et kindlustusmaakleri tegevuses kogutud andmeid ei kasutata muus tegevuses ilma kliendi eelneva nõusolekuta.

9. PROTSEDUURIREEGLID RAHVUSVAHELISTE SANKTSIOONIDE RAKENDAMISEKS

Oma ametialaste kohustuste täitmisel lähtub Kindlustusmaakler Tiina Naur OÜ Rahvusvahelise sanktsiooni seadusest.

Me kontrollime põhjalikult potentsiaalseid kliente (nii juriidilisi kui ka eraisikuid), samuti ka olemasolevaid kliente ja partnereid, et tagada kehtiva seaduse täitmist sanktsioonide rakendamise suhtes.

Jälgime pidevalt muutusi sanktsioonide nimekirjas, et tagada rahvusvahelise finantssanktsiooni eesmärgi saavutamist ja vältida rahvusvahelise finantssanktsiooni rikkumist, täpsem informatsioon alljärgneval lingil:

<https://www.politsei.ee/et/organisatsioon/rahapesu/finantssanktsiooni-subjekti-otsing-ja-muudatused-sanktsioonide-nimekirjas>

Läbiviidud kontrolli kohta salvestatakse järgmised andmed:

- 1) kontrollimise aeg; 2) kontrollitud isiku nimi; 3) kontrollimise tulemused; 4) vastuvõetud meetmed.

Kui tekib kahtlus tehingu või toimingu tegemist kavandava isiku samuti ka ärisuhtes oleva isiku vastu, et ta on rahvusvahelise finantssanktsiooni subjekt, siis küsime selle kindlakstegemiseks nimetatud isikult lisateavet. Lisateave esitamise keeldumise korral keeldume tehingu või toimingu tegemisest ning teavitame oma kahtlusest ja meetmete rakendamisest viivitamata rahapesu andmebürood.

10. TEABE AVALIKUSTAMISE KORD

Kindlustusmaakler Tiina Naur OÜ esitab Finantsinspeksioonile aruandeid vastavalt ministermäärusega kehtestatud aruannete sisule, vormile ning esitamise korrale

Finantsinspeksioonil on õigus nõuda täiendavalt aruandeid ja teavet, mis on vajalikud järelevalve teostamiseks seaduses sätestatud ulatuses, samuti aruandeid ja teavet kindlustusmaakleri osutatavate teenuste kohta.

Kindlustusmaakleri juhatuse liikmed vastutavad kindlustusmaakleri majandustegevuse ja finantsseisundi kohta avalikustatava ja Finantsinspeksioonile esitatava teabe õigsuse ja õigeaegse esitamise eest.

Kindlustusmaakler teeb majandusaasta aruande kättesaadavaks oma asukohas ja veebilehel kahe nädala jooksul pärast üldkoosolekul kinnitamist, kuid hiljemalt majandusaastale järgneva aasta 1. mail.

11. MUUDATUSTE SISSEVIIMINE

Käesolevaid Kindlustusmaakleri sise-eeskirju saab muuta osäühingu juhatuse otsusega.