

Kindlustusmaakleri Hea Tava

Kindlustusmaakleri Hea Tava dokument sõnastab kindlustusmaakleri tegevuse tugipunktid, mille järgimine on kindlustusmaaklerina tegutsevale turuosalisele väga soovituslik ning on kindlustusmaakleri ausa, seaduskuuleka ja eetilise tegutsemise mõõdikuks.

Eesti Kindlustusmaaklerite Liidu (EKML) liikmetele on Kindlustusmaakleri Hea Tava järgimine suhetes kindlustusvõtjate ja teiste EKMLi liikmetega kohustuslik.

1. Kindlustusmaakleri Hea Tava dokumendis mõistetakse „kindlustusmaakleri“ all nii kindlustusmaaklerina tegutsevat ettevõtet, mis on kantud Finantsinspektsiooni kindlustusvahendajate nimekirja, kui ka kindlustusmaakleri esindajana tegutsevat füüsilist isikut, kui dokumendist endast ei tulene teisiti.
2. Kindlustusmaakler tegutseb kindlustusvõtja huvides, vahendades tema huvidele ja vajadustele vastavaid kindlustuslepinguid. Enne kindlustuslepingu vahendamist teavitab kindlustusmaakler kindlustusvõtjat igakordselt arusaadavalt ja selgelt, et ta tegutseb kindlustusmaaklerina kindlustusvõtja huvides, esitades kindlustusvõtjale mitu tema kindlustushuvist lähtuvat kindlustuspakkumist ja soovitades parimat pakkumist.
3. Kindlustusmaakler tegutseb professionaalselt, järgides õigusakte ning tagades oma kindlustusmaakleritena tegutsevatel esindajatel piisavate kindlustusalaste teadmiste ja oskuste olemasolu ning nende pideva koolitamise. Kindlustusmaakleri esindajal on olemas õiguslikud ja majaduslikud teadmised ulatuses, mis on vajalikud kindlustuslepingute vahendamiseks ja seaduskuulekaks kindlustusmaakleri tegevuseks.
4. Kindlustusmaakleri juhtidel ja kindlustusmaakleri esindajatel on laitmatu reputatsioon, puuduvad äritegevuslikud ning karistusõiguslikud rikkumised, nad suhtlevad kindlustusvõtjate ja teiste turuosalistega ausalt ja viisakalt ning käituvad eetiliselt.
5. Kindlustusmaakler esindab kindlustusvõtjat maaklerilepingus sisalduva käsundi alusel ja piires kindlustusvõtja volituse alusel. Volitus võib olla antud volikirja või muu dokumendiga seadusega sätestatud vormis.
 - 5.1 Enne volikirja vormistamist veendub kindlustusmaakler, et kindlustusvõtja ei ole juba andnud samal kindlustusperioodil samale objektile kindlustuspakkumiste küsimiseks kehtivat volikirja teisele kindlustusvahendajale. Juhul, kui kindlustusvõtja otsustab väljastada uuele kindlustusvahendajale uue volikirja, juhib kindlustusmaakler kindlustusvõtja tähelepanu asjaolule, et enne uue volikirja väljastamist tuleb eelneva volikirja aluseks olev vahendusleping üles öelda ja volitused tühistada, teavitades sellest nii volituse saanud kindlustusvahendajaid kui kindlustusseltse (välja arvatud juhul, kui tegemist on avaliku hankega). Nende tegevustega väldivad kindlustusvõtja ja kindlustusmaakler, segaduste ennetamiseks, olukordi, milles samale kindlustusobjektile küsib samal kindlustusperioodil kindlustusseltsilt kindlustuspakkumisi rohkem kui üks kindlustusvahendaja ning jääb arusaamatuks, kes on kindlustusvõtja tegelik esindaja.

6. Maaklerileping võib olla kirjalik, kirjalikku taasesitamist võimaldav või suuline. Suulisele maaklerilepingule kehtivad seadusest tulenevad lepingutingimused. Muu kokkuleppe puudumisel, loetakse maaklerileping sõlmituks hetkest, kui kindlustusvõtja esitab kindlustusmaaklerile tahteavalduse kindlustuspakkumiste saamiseks ja kindlustusmaakler nõustub kindlustuspakkumisi hankima. Kindlustusmaakler järgib maaklerilepingu tingimusi, austades samaaegselt kindlustusvõtjate ning teiste turuosaliste vahelisi muid lepingulisi suhteid.
7. Enne kindlustusseltsilt kindlustuspakkumise küsimist ja esitamist kindlustusvõtjale, teeb kindlustusmaakler mõistlikke pingutusi kindlustusvõtja kindlustushuvi ja kindlustusvajaduste välja selgitamiseks õigusaktides ettenähtud korras ning küsib kindlustusseltsidelt pakkumised kindlustusvõtja poolt antud teabe alusel. Kindlustusmaakler ei vastuta kindlustusvõtja poolt antud ebaõigete andmete eest, kuid teavitab teda kohustusest edastada kindlustuspakkumiste küsimiseks ja kindlustuslepingu sõlmimiseks õiged ja tõesed andmed.
8. Kindlustusmaakler esitab kindlustusvõtjale tema kindlustushuvi ja kindlustusvajaduse alusel vähemalt kolme erineva kindlustusseltsi kindlustuspakkumised (ühe kindlustusseltsi pakkumise esitab kindlustusmaakler erandina õigusaktidega sätestatud juhul), soovitades kindlustusvõtjale parimat pakkumist ning oma soovitust piisavalt põhjendades. Kindlustushuvi kaardistamine, pakkumiste esitamine ja parima pakkumise soovitamise ning põhjendamine toimub üldjuhul vähemalt kirjalikku taasesitamist võimaldavas vormis. Kindlustusmaakler esitab kindlustusvõtjale nende kindlustusseltside kindlustuspakkumised, mis vastavad kõige enam kindlustusvõtja kindlustushuvile ja –vajadustele. Kindlustusmaakler esitab kindlustusvõtjale vähem kui kolm kindlustuspakkumist ainult juhul, kui kindlustusvõtja ise seda soovib või kindlustusvõtja kindlustushuvile vastavaid kindlustuslepinguid pakub Eestis vähem kindlustusseltse ja kindlustusvõtja ei ole välismaistele kindlustusseltside pakkumisi soovinud.
9. Kindlustusmaakler tutvustab kindlustusvõtjale kindlustuslepingute tingimusi, esitades kindlustusvõtjale püsival andmekandjal oleva kindlustustingimuste ülevaate või viite veebilehele (näiteks, internetilingi kindlustuspakkumisel, millelt saab kindlustusvõtja ülevaatele sujuvalt edasi suunduda), millel on võimalik ülevaatega tutvuda. Samuti tutvustab kindlustusmaakler kindlustusvõtjale lisakaitseid, kui kindlustusvõtja on avaldanud talle oma kindlustushuvi, mis eeldab nende lisakaitsete vajadust ja nendega seotud lisamakse suurust. Kindlustustingimusi selgitades teeb kindlustusmaakler pingutusi, et kindlustusvõtja kindlustustingimustest võimalikult hästi aru saaks, kuid ei võta endale siiski vastutust selle eest, kui kindlustusvõtja kindlustustingimustest kindlustusmaakleri pingutustest hoolimata ebaõigesti aru saab või nendega põhjalikult tutvuda ei soovigi. Kindlustusmaakler ei vastuta kindlustusvõtja poolt valimata lisakaitsete eest, kui kindlustusmaakler on talle neid pakkunud või kui kindlustusvõtja ei ole teatanud kindlustusmaaklerile oma kindlustushuvi, mille järgi on vastav lisakaitse

- vajalik. Kindlustusmaakler ei vastuta ka kindlustusvõtja poolt kindlustusmakse või lisamakse tasumata jätmise või mitte õigeaegse tasumise eest.
10. Kindlustusmaakler tagab oma tegevuse piisava läbipaistvuse. Sel eesmärgil avaldab kindlustusmaakler enda kohta piisava informatsiooni oma veebilehel, märkides ära ka oma kindlustusmaaklerina tegutsemise ning kindlustusmaakleritena tegutsevate esindajate nimed. Kindlustusmaakler tagab oma tegevuse läbipaistvuse ka kindlustusvõtjale tema kindlustushuvist lähtuvate pakkumiste esitamisega ja kindlustuspakkumiste küsimiseks kindlustusseltsi valimi määramisega üksnes kindlustusvõtja kindlustushuvi ja mitte mingisugusel muul alusel. Kindlustusmaakler ei esita kindlustusvõtjale ainult soodsaima kindlustusmaksega kindlustuspakkumisi, välja arvatud, kui ka mõni muu soodsaimat kindlustusmakset pakkuva kindlustusandja kindlustuslepingu tingimus vastab kõige paremini kindlustusvõtja kindlustushuvile, kindlustusseltside kindlustutingimused ei ole võrreldavad muu näitaja kui kindlustusmakse alusel või kui kindlustusvõtja on andnud kindlustusmaaklerile käsundi, mille järgi ta soovib (ainult) kõige soodsama kindlustusmaksega kindlustuspakkumist.
 11. Kindlustusmaakler tegutseb kindlustusandjatest sõltumatult, tehes kindlustusandjatega koostööd üksnes kindlustusvõtjatele parimate kindlustuslepingute saamiseks. Kuigi kindlustusmaakler võib saada vahendustasu kindlustusandjalt (mis lähtub Euroopas väljakujunenud praktikast ja on õigusaktidega lubatud), peab kindlustusmaakler esindama kõikumatult kindlustusvõtjate huve. Kindlustusmaakler ei korralda kindlustuslepingute müüki kindlustusandja nimel, vaid küsib kindlustusseltsilt ainult selliseid kindlustuslepinguid, mis vastavad kindlustusvõtja kindlustushuvile.
 12. Arvestades, et kindlustusmaakler ei tegutse eesmärgiga sõlmida kindlustusseltsi huvides võimalikult rohkem kindlustuslepinguid, hoidub ta hüvedest, mida kindlustusselts võib talle suurema arvu kindlustuslepingute vahendamise eest pakkuda. Kindlustusmaakler ei anna kindlustusseltsile lubadusi suurendada konkreetse kindlustusseltsi kindlustuslepingute pakkumisi või teha neile sel eesmärgil eraldi reklaami. Kindlustusmaakler ei kalluta kindlustusvõtjat sõlmima kindlustuslepingut kindlustusseltsiga selleks, et saada kõrgeimat vahendustasu.
 13. Kindlustusmaakler avaldab oma kindlustusandjatelt ja kindlustusvõtjatelt saadavate vahendustasude suurused kindlustusvõtjale täielikult, arusaadavalt ja kergesti leitavalt enne kindlustusvõtja poolt kindlustuspakkumise aktsepteerimist. Kui kindlustusmaakler saab vahendustasu pärast kindlustuslepingu lõppemist, tuleb ka see kindlustusvõtjale avaldada. Kui kindlustusmaakleril on õigus saada täiendavat vahendustasu (näiteks sõltuvalt portfelli kahjustest), siis peab kindlustusmaakler informeerima klienti kindlustuslepingu sõlmimisel tasu arvutamise põhimõtetest ja võimalikust tasu suurusest. Kindlustusmaakler peab teavitama klienti ka vahendustasuga seonduvast võimalikust huvide konfliktist ning võtma kasutusele meetmed huvide konflikti maandamiseks.

14. Kindlustusmaakler on aus ja ei anna kindlustusvõtjale ning kindlustusseltsile ebaõiget informatsiooni. Kindlustusmaakler ei esita kindlustusvõtjatele ainult hinnal põhinevat koostööpakkumist (välja arvatud sarnaste kindlustuskatete ja kindlustusvõtja erandliku soovi korral), vaid tegutseb igas olukorras kindlustusvõtjatele parima (tema kindlustushuvidel kõige rohkem vastava) kindlustuslahenduste saamise eesmärgil. Kindlustusmaakler suhtub kindlustusvõtjatesse ja teistesse kindlusturuosalistesse lugupidavalt ja ausalt, püüdes hoida kõrgel kindlustusmaaklerite head mainet.
15. Kindlustusmaakler järgib oma tegevuses Kindlustusmaakleri Hea Tava dokumendis kindlaks määratud põhimõtteid, omades õigust kalduda nendest kõrvale üksnes olukordades, milles see on, kindlustusvõtja ning kindlustusmaakleri huvidest sõltumatult, põhjendatud ning õigusaktid seda lubavad.
16. Juhul, kui kindlustusmaakler kasutab oma tegevuses teiste teenusepakkujate abi (näit. dokumentide vormistamine ja kohale toimetamine), jääb ta ise vastutavaks nende kohustuste täitmise eest. Kindlustusvõtjal peab jääma selge arusaam, et kindlustusmaakleri teenust osutab kindlustusmaakler, mitte vastav teenusepakkuja ja kindlustusmaakler kohustub sellest kindlustusvõtjat teavitama. Kindlustusmaakler peab tagama, et kindlustusvõtja kindlustushuvi kindlaks tegemine, kindlustuspakkumiste esitamine, parima pakkumise soovitamine ja põhjendamine, samuti kindlustuslepingute välistuste ja piirangute selgitamine, toimub tema enda poolt vähemalt kirjalikus või kirjalikku taasesitamist võimaldavas vormis.
17. Kindlustusmaakler järgib oma tegevuses õigusakte ning Eesti Kindlustusmaaklerite Liidu soovitusi ja seisukohti, mis on antud Eesti kindlustusturul asetseva kindlustusmaakleri üldise positsiooni parema kaitse ning ausa ja seaduskuuleka tegevuse huvides.
18. Kindlustusmaaklerite lahkkelid kindlustusvõtjatega lahendatakse vastavalt iga kindlustusmaakleri kliendikaebuste lahendamise korrale ja erimeelsused teiste turuosalistega püütakse lahendada pooltavahelistel läbirääkimiste teel. Kindlustusmaakleril on õigus informeerida erimeelsustest EKMLi juhatust, mis võib, vastandlike huvid puudumisel, informeerida erimeelsustest riigiasutusi ja teiste turuosaliste ühendusi.

Kindlustusmaakleri Hea Tava on heaks kiidetud

25.04.2013 Eesti Kindlustusmaaklerite Liidu üldkoosoleku poolt.