

Par pienākumu sniegt klientam informāciju pirms apdrošināšanas līguma noslēgšanas tīmekļvietnē un mobilajā lietotnē

Informācija publicēta: 04.07.2023.

Pārbaude veikta: 2023. gada 1. pusgadā.

Attiecas uz: visiem apdrošināšanas komersantiem, apdrošināšanas aģentiem un apdrošināšanas papildpakalpojuma starpniekiem.

I. Pienākums, nevis izvēle sniegt klientam informāciju

Apdrošināšanas izplatītāju un klientu attiecības regulē dažādi normatīvie akti, t. sk. Apdrošināšanas un pārapirošināšanas izplatīšanas likums (turpmāk – API likums). API likums nosaka prasības, kuras jāievēro apdrošināšanas izplatītājiem, slēdzot apdrošināšanas līgumus. Neatkarīgi no apdrošināšanas līguma noslēgšanas veida – klātienē vai attālināti –, piemēram, arī ar e-pasta vai digitālās platformas palīdzību, apdrošināšanas izplatītājam jāsniedz informācija klientam pirms apdrošināšanas līguma noslēgšanas.

Turklāt katra apdrošināšanas izplatītāja pienākums ir noskaidrot konkrētā klienta prasības un vajadzības un klientam saprotamā veidā sniegt objektīvu informāciju par apdrošināšanas produktu, lai klients, pamatojoties uz saņemto informāciju, varētu pieņemt lēmumu. Atkarībā no apdrošināšanas izplatītāja veida un izplatāmā apdrošināšanas produkta (nedzīvības vai dzīvības apdrošināšanas produkts) minimālais klientiem sniedzamās informācijas apjoms ir atšķirīgs un noteikts API likumā, Apdrošināšanas līguma likumā vai attiecīgajā Eiropas Savienības regulā^{1, 2}.

API likuma 34., 36., 37. un 39. pantā ir noteiktas prasības apdrošināšanas izplatītājiem, kāda informācija un kādā veidā jāsniedz klientam pirms apdrošināšanas līguma noslēgšanas, izplatot, piemēram, nedzīvības apdrošināšanas produktus.

Prasība sniegt klientiem informāciju pirms apdrošināšanas līguma noslēgšanas pastāv jau ļoti ilgu laiku – ne tikai kopš API likuma stāšanās spēkā 2019. gadā, bet jau kopš

¹ Eiropas Parlamenta un Padomes Regula (ES) Nr. 1286/2014 (2014. gada 26. novembris) par komplektētu privāto ieguldījumu un apdrošināšanas ieguldījumu produktu (PRIIP) pamatinformācijas dokumentiem (Dokuments attiecas uz EEZ)

² Eiropas Parlamenta un Padomes Regula (ES) 2019/2088 (2019. gada 27. novembris) par informācijas atklāšanu, kas saistīta ar ilgtspēju, finanšu pakalpojumu nozarē (Dokuments attiecas uz EEZ)

2005. gada, kad tika pieņemts Apdrošināšanas un pārapdrošināšanas starpnieku darbības likums.

II. Pārbaudes tvērums

Latvijas Banka 2023. gada 1. pusgadā veica nedzīvības apdrošināšanas produktu izplatītāju segmentu – apdrošināšanas komersantu un to reģistrēto apdrošināšanas aģentu un apdrošināšanas papildpakalpojuma starpnieku – tematisko pārbaudi "Informācijas atklāšana tiešsaistes pārdošanā nedzīvības apdrošināšanā" ar mērķi pārlicināties par API likuma 34., 36., 37. un 39. panta prasību izpildi apdrošināšanas komersantu, apdrošināšanas aģentu un apdrošināšanas papildpakalpojuma starpnieku praksē attiecībā uz nedzīvības apdrošināšanas produktu pārdošanu tīmekļvietnē vai mobilajā lietotnē (turpmāk – pārbaude).

Pārbaudes secinājumi ir balstīti uz apdrošināšanas komersantu pašnovērtējumu un Latvijas Bankas veiktās pārbaudes rezultātiem. Pārbaudes ietvaros Latvijas Bankas lūdza 10 apdrošināšanas komersantus veikt savas darbības pašnovērtējumu, kā arī vērtējumu par savu reģistrēto apdrošināšanas aģentu un apdrošināšanas papildpakalpojuma starpnieku darbību. Atbilstoši saņemtajai informācijai 8 apdrošināšanas komersanti, 5 apdrošināšanas aģenti un 30 apdrošināšanas papildpakalpojuma starpnieki piedāvā klientiem tīmekļvietnē vai mobilajā lietotnē noslēgt apdrošināšanas līgumus. Pārbaudes ietvaros arī Latvijas Banka izvērtēja publiski pieejamo informāciju par kopumā 51 digitālās pārdošanas vietu, t. sk. 43 tīmekļvietnēs un 8 mobilajās lietotnēs. Atbilstoši apdrošināšanas komersantu sniegtajai informācijai apdrošināšanas izplatītāji tīmekļvietnēs un mobilajās lietotnēs klientiem pārdod dažādus apdrošināšanas produktus – sauszemes transportlīdzekļu īpašnieku civiltiesiskās atbildības obligāto apdrošināšanu jeb OCTA, ceļojumu apdrošināšanu, nelaimes gadījumu apdrošināšanu, nekustamā īpašuma apdrošināšanu un citus apdrošināšanas veidus. Turklāt Latvijas Bankas dati liecina, ka digitālajā pārdošanā apdrošināšanas prēmiju apmēri pieaug (sk. https://www.bank.lv/images/pielikumi/statistika/darbibas_raditaji_2022/Infogr_apdrosinanas_izplatisanas_struktura_2022.pdf), digitālās pārdošanas kanāli kļūst nozīmīgāki un arvien vairāk klientu izvēlas apdrošināšanu iegādāties attālināti.

III. Apdrošināšanas komersantu pašnovērtējums

Vairākums apdrošināšanas komersantu norādīja, ka viņi savā un savu reģistrēto apdrošināšanas aģentu un apdrošināšanas papildpakalpojuma starpnieku darbībā konstatēja trūkumus. Papildus apdrošināšanas komersantu veiktajam pašnovērtējumam par API likuma prasību izpildi, pārdodot apdrošināšanu tīmekļvietnēs un mobilajās lietotnēs, Latvijas Banka konstatēja arī citus trūkumus. Dažos gadījumos apdrošināšanas komersanti, konstatējot trūkumus un izvērtējot nepieciešamos resursus to novēršanai, apturēja apdrošināšanas izplatīšanu uz laiku līdz trūkumu novēršanai.

IV. Secinājumi un konstatētie trūkumi

Pārbaudes rezultātā visiem apdrošināšanas komersantiem, kas pārdod apdrošināšanu savā tīmekļvietnē vai mobilajā lietotnē, to 5 apdrošināšanas aģentiem un 30 apdrošināšanas papildpakalpojuma starpniekiem tika konstatēti vairāki trūkumi API likumā noteikto prasību ievērošanā. Trūkumi bija saistīti gan ar klientam sniedzamās informācijas apjomu, gan ar tās patiesumu, aktualitāti, skaidrību un pieejamību.



Kopumā secināms, ka API likumā noteiktās prasības ir izpildītas nepilnīgi, jo nav sniegta visa nepieciešamā informācija, atsevišķos gadījumos tā klientam nav pieejama vai arī ir grūti pieejama, kā arī informācija tīmekļvietnēs un mobilajās lietotnēs ilgstoši nav pārskatīta un atjaunota, tādējādi klienti nesaņem aktuālu informāciju.

Lai informācijas sniegšana sasniegtu mērķi – ļautu klientiem pieņemt pamatotu lēmumu apdrošināšanas pakalpojuma izvēlē – tai jābūt sniegtai **pirms** lēmuma pieņemšanas, kā arī iespējami ērtā veidā. Tāpēc šīs informācijas sniegšana tīmekļvietnē vai izmantojot pastāvīgu informācijas nesēju, ir uzskatāma par atbilstošu veidu, ja ir pilnībā izpildītas API likuma 39. panta otrajā vai trešajā daļā noteiktās prasības.

Pārbaudes gaitā Latvijas Banka visbiežāk konstatēja šādus trūkumus API likuma prasību izpildē:

1. Attiecībā uz apdrošināšanas komersantu tīmekļvietnē/mobilajā lietotnē pārdotajiem apdrošināšanas produktiem

- nav skaidri norādīts, ka apdrošināšanas izplatīšanas pakalpojuma sniedzējs ir apdrošināšanas komersants;
- nav norādīta informācija par to, vai apdrošināšanas komersants sniedz rekomendācijas;
- informācija par sūdzību iesniegšanas un izskatīšanas kārtību neatbilst API likumā noteiktajām prasībām: tā ir pārāk vispārīga, nepilnīga un dažreiz pretrunīga (dažādos dokumentos ir norādīta atšķirīga informācija), sūdzību izskatīšanas termiņi neatbilst API likuma 46. panta otrajā daļā noteiktajam. Informācija nav ērti atrodamā un izmantojama – dažkārt tā nav atrodamā konkrētajā tīmekļvietnē, kā arī nav saprotams, kā iesniegt, kam adresēt sūdzību un kādai informācijai jābūt ietvertai sūdzībā;
- nav informācijas par atlīdzības veidu un informācijas par likumu, kurš tiks piemērots no apdrošināšanas līguma izrietošo līgumisko attiecību regulēšanai;
- apdrošināšanas produkta informācijas dokuments (turpmāk – APID) netiek sniegts pilnīgi visiem tīmekļvietnē piedāvātajiem apdrošināšanas komersanta apdrošināšanas produktiem, tādējādi klients nevar izmantot savas tiesības iepazīties ar APID;
- APID netiek sniegts klientam pirms apdrošināšanas līguma noslēgšanas;
- nav saņemta klienta piekrišana informāciju saņemt tīmekļvietnē vai arī nav nodrošināts, ka minētā informācija ir pieejama tīmekļvietnē tik ilgu laiku, kāds klientam pamatoti nepieciešams, lai varētu ar to iepazīties;
- tīmekļvietnē klientam nav sniegta informācija, ka pēc pieprasījuma tas var bez maksas saņemt informāciju arī papīra formā;
- nav norādītas aktuālas atsauces uz spēkā esošiem normatīvajiem aktiem un aktuāla informācija par uzraudzības iestādi.

2. Attiecībā uz apdrošināšanas aģentu tīmekļvietnē/mobilajā lietotnē pārdotajiem apdrošināšanas produktiem

Latvijā trīs kredītiestādes ir apdrošināšanas aģenti, kuri pārdod apdrošināšanas produktus tīmekļvietnē/mobilajā lietotnē. Paši apdrošināšanas komersanti savu reģistrēto apdrošināšanas aģentu darbībā konstatēja dažādus trūkumus un nepieciešamos uzlabojumus:

- trūkumi, kuri ir saistīti ar API likumā noteikto prasību izpildi – klients nesaņēma visu nepieciešamo informāciju par apdrošināšanas aģentu, kurš klientam sniedz apdrošināšanas pakalpojumu;
- no klienta netiek saņemta piekrišana, lai tam varētu sniegt informāciju tīmekļvietnē vai izmantojot pastāvīgu informācijas nesēju;
- tehniska rakstura trūkumi, kas ietvēra neaktuālas informācijas sniegšanu klientiem u. c. trūkumus.

3. Attiecībā uz apdrošināšanas papildpakalpojuma starpnieku tīmekļvietnē/mobilajā lietotnē pārdotajiem apdrošināšanas produktiem

Apdrošināšanas produktu pārdošanai tīmekļvietnē un mobilajā lietotnē apdrošināšanas komersanti izmanto tikai tādus apdrošināšanas papildpakalpojuma starpniekus, uz kuriem ir attiecināmi API likuma 3. panta otrajā daļā noteiktie nosacījumi.

Apdrošināšanas komersanti savu reģistrēto apdrošināšanas papildpakalpojuma starpnieku darbībā konstatēja dažādas nepilnības, kas bija līdzīgas iepriekš minētajiem trūkumiem. Turklāt šiem apdrošināšanas izplatītājiem raksturīgs trūkums bija saistīts ar to, ka apdrošināšanas komersants apdrošināšanas papildpakalpojuma starpnieka vietā sniedza informāciju par sevi kā apdrošināšanas izplatītāju, taču vienlaikus apdrošināšanas komersants uzskatīja, ka apdrošināšanas izplatīšanu veic apdrošināšanas papildpakalpojuma starpnieks. Šo situāciju vislabāk raksturo tas, ka apdrošināšanas papildpakalpojuma starpnieki apdrošināšanu visbiežāk pārdod savās tīmekļvietnēs, kurās ir ievietots apdrošināšanas komersanta izstrādāts apdrošināšanas kalkulators, piemēram, ceļojumu apdrošināšanas kalkulators. Apdrošināšanas iegādes process tiek uzsākts apdrošināšanas papildpakalpojuma starpnieka tīmekļvietnē un visbiežāk tiek pabeigts apdrošināšanas komersanta tīmekļvietnē. Šādos gadījumos, kad klients ir spiests viena procesa ietvaros veikt darbības divās dažādās tīmekļvietnēs, klientam netiek radīta pilnīga skaidrība, kurš ir apdrošināšanas izplatīšanas pakalpojuma sniedzējs.

Pārbaudē arī secināts, ka vairākos gadījumos klientiem tiek piedāvāts iegādāties apdrošināšanu, pievienojoties apdrošināšanas papildpakalpojuma starpnieka noslēgtajam apdrošināšanas līgumam ar apdrošināšanas komersantu, nevis noslēdzot individuālu apdrošināšanas līgumu ar apdrošināšanas komersantu. Lai aizsargātu klienta intereses un nodrošinātu, ka klients iegūst tādu apdrošināšanu, kāda tam ir nepieciešama, Latvijas Banka aicina apdrošināšanas papildpakalpojuma starpnieku pirms apdrošināšanas iegādāšanās, t. i., pirms apdrošināšanas prēmijas samaksas, sniegt klientam to pašu informāciju, kura ir noteikta API likuma 37. panta pirmajā vai otrajā daļā.

V. Tehniska rakstura trūkumi

Papildus iepriekš norādītajiem trūkumiem Latvijas Banka apdrošināšanas komersantu, apdrošināšanas aģentu un apdrošināšanas papildpakalpojuma starpnieku darbībā konstatēja arī dažādas tehniska rakstura nepilnības, kad klientam adresētie dokumenti norādītājās tīmekļvietnes saitēs nav pieejami, dokumentos norādīto tekstu nav iespējams

izlasīt vai, aicinot klientu apliecināt, ka viņš ir iepazinies ar apdrošināšanas noteikumiem, apdrošināšanas komersants nemaz nepiedāvā iespēju ar šiem noteikumiem iepazīties (nav sniegtas tīmekļvietnes saites uz dokumentiem; ir tikai norādīti dokumentu nosaukumi).

Vienlaikus jāuzsver, ka atsevišķi apdrošināšanas komersanti tīmekļvietnē bija publicējuši klientam paredzēto informāciju kā "Pirmslīguma informāciju", taču tā netika sniegta klientam pirms apdrošināšanas līguma noslēgšanas.

VI. Ieteikumi klientu kvalitatīvākai apkalpošanai



Latvijas Banka, ņemot vērā pārbaudē konstatēto, ir sagatavojusi vairākus tālāk sniegtos ieteikumus, kuri ļautu uzlabot apdrošināšanas izplatītāju tīmekļvietnē un mobilajā lietotnē sniegtos apdrošināšanas izplatīšanas pakalpojumus, kā arī apdrošināšanas pakalpojumu iegādes procesu padarītu klientiem daudz vienkāršāku, ērtāku un patīkamāku:

1. nodrošināt klientiem tīmekļvietnēs/mobilajās lietotnēs tehnoloģiski vienkāršu apdrošināšanas līgumu noslēgšanas procesu, kura ietvaros klients saņem (nevis tam ir jāmeklē) normatīvajos aktos noteikto informāciju pirms apdrošināšanas līguma noslēgšanas;
2. nodrošināt klientiem pilnīgu skaidrību par to, vai apdrošināšanas izplatīšanas pakalpojumu sniedz apdrošināšanas komersants, apdrošināšanas aģents vai apdrošināšanas papildpakalpojuma starpnieks. Attiecīgajam apdrošināšanas izplatītājam ir pienākums sniegt klientam informāciju;
3. sniegt klientiem visu nepieciešamo informāciju, nodrošinot, ka tā ir pilnīga, skaidra, aktuāla, strukturēta un viegli pieejama un ļauj klientam pieņemt lēmumu par tam piemērotāko apdrošināšanas produktu, tādējādi mazinot arī iespējamās klientu sūdzības par sniegto apdrošināšanas izplatīšanas pakalpojumu un reputācijas riskus;
4. regulāri pārraudzīt paša apdrošināšanas komersanta un tā reģistrēto apdrošināšanas aģentu vai apdrošināšanas papildpakalpojuma starpnieku darbību, kuri apdrošināšanas izplatīšanu veic savās tīmekļvietnēs/mobilajās lietotnēs, nodrošinot, ka klients pirms apdrošināšanas līguma noslēgšanas saņem visu API likumā noteikto informāciju;
5. ieviešot klientiem jaunas iespējas tīmekļvietnē/mobilajā lietotnē iegādāties apdrošināšanas produktus, sākotnēji nodrošināt klientiem visu nepieciešamo informāciju un turpmāk regulāri pārskatīt tīmekļvietnes vai mobilās lietotnes saturu, publiskojot tikai aktuālo API likumā noteikto informāciju, īpaši gadījumos, kad mainās vai stājas spēkā jaunas normatīvo aktu prasības, vai arī tiek izstrādāta jauna vai uzlabota esošā tīmekļvietne/mobilā lietotne.

VII. Apdrošināšanas izplatīšanai attālināti ir īpaši nosacījumi informācijas sniegšanai klientiem

Latvijas Banka vērš uzmanību, ka visiem apdrošināšanas izplatītājiem, t. sk. apdrošināšanas komersantiem, apdrošināšanas brokeriem, apdrošināšanas aģentiem un apdrošināšanas papildpakalpojuma starpniekiem API likumā, Apdrošināšanas līguma

likumā un attiecīgajās Eiropas Savienības regulās^{3, 4} ir noteiktas prasības sniegt klientam informāciju pirms apdrošināšanas līguma noslēgšanas. Turklāt normatīvajos aktos nav noteikti izņēmumi attiecībā uz klientam sniegtās informācijas apjomu pat tad, ja apdrošināšanas līguma slēgšana notiek attālināti. API likums piedāvā apdrošināšanas komersantam un apdrošināšanas starpniekam izvēles iespējas tikai attiecībā uz informācijas sniegšanas veidu (sniegt klientam informāciju pastāvīgā informācijas nesējā vai tīmekļvietnē), bet tikai tad, ja tiek ievēroti API likuma 39. panta otrajā vai trešajā daļā noteiktie nosacījumi.

Latvijas Banka aicina ievērot šīs prasības, pastāvīgi kontrolējot paša apdrošināšanas komersanta un tā reģistrēto apdrošināšanas aģentu un apdrošināšanas papildpakalpojuma starpnieku attālināto apdrošināšanas produktu pārdošanu un šajā procesā klientam sniegto informāciju, kam vienmēr ir jābūt aktuālai, skaidrai un klientiem viegli pieejamai.

³ Eiropas Parlamenta un Padomes Regula (ES) Nr. 1286/2014 (2014. gada 26. novembris) par komplektētu privāto ieguldījumu un apdrošināšanas ieguldījumu produktu (PRIIP) pamatinformācijas dokumentiem (Dokuments attiecas uz EEZ)

⁴ Eiropas Parlamenta un Padomes regula (ES) 2019/2088 (2019. gada 27. novembris) par informācijas atklāšanu, kas saistīta ar ilgtspēju, finanšu pakalpojumu nozarē (Dokuments attiecas uz EEZ)