

## Par klientam sniegto informāciju dzīvības apdrošināšanas ieguldījumu produktu izplatīšanā

**Pārbaude veikta 2022. gada augustā – oktobrī.**

**Attiecas uz** visiem dzīvības apdrošināšanas ieguldījumu produktu izplatītājiem.

Apdrošināšanas izplatītāja un klienta savstarpējās tikšanās (konsultācijas) ietvaros ir būtiski sniegt klientam kvalitatīvu, viņa vajadzībām atbilstošu un piemērotu informāciju savlaicīgi pirms līguma noslēgšanas, lai klients var pieņemt informētu un pamatotu lēmumu par labu kādam konkrētam dzīvības apdrošināšanas ieguldījumu produktam.

Normatīvie akti nosaka apdrošināšanas izplatītājam pienākumu sniegt klientam informāciju pirms līguma noslēgšanas gan par pašu apdrošināšanas izplatītāju, dzīvības apdrošināšanas komersantu, gan arī par piedāvāto apdrošināšanas produktu, kā arī nosaka skaidru kārtību klienta prasību un vajadzību noskaidrošanai un apdrošināšanas ieguldījumu produkta piemērotības un atbilstības klientam novērtēšanai.

Finanšu un kapitāla tirgus komisija veica noslēpumainā klienta horizontālo pārbaudi "Klientam sniegtā informācija dzīvības apdrošināšanas ieguldījumu produktu izplatīšanā" ar mērķi noskaidrot klientam sniegtās informācijas apjomu un kvalitāti dzīvības apdrošināšanas ieguldījumu produkta konsultācijas fāzē. Pārbaudē tika iekļauti apdrošinātāji un apdrošināšanas brokeri, noslēpumainajiem klientiem tiekoties ar apdrošināšanas ieguldījumu produktu izplatītājiem gan neklātienē, gan klātienē konsultācijās pirms dzīvības apdrošināšanas līguma noslēgšanas.

Vēršam uzmanību, ka turpmāk minētie secinājumi, skaidrojumi un viedoklis ir balstīts uz pārbaudes ietvaros apdrošināšanas ieguldījumu produktu izplatītāju konsultācijās klientiem sniegto informāciju un dokumentiem.

### 1. Informācijas sniegšana klientam

Pirms dzīvības apdrošināšanas līguma noslēgšanas apdrošināšanas izplatītājam ir pienākums laikus sniegt klientam informāciju par pašu apdrošināšanas izplatītāju, dzīvības apdrošināšanas komersantu un informāciju par piedāvāto apdrošināšanas produktu<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup> Apdrošināšanas un pārāpdrošināšanas izplatīšanas likuma IV nodaļa. Komisijas Deleģētā regula (ES) 2017/2359 (2017. gada 21. septembris), ar ko Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīvu (ES) 2016/97 papildina attiecībā uz informācijas prasībām un darījumdarbības veikšanas noteikumiem, kas piemērojami apdrošināšanas ieguldījumu produktu izplatīšanai. Eiropas Parlamenta un Padomes Regulas (ES) Nr. 1286/2014 (2014. gada 26. novembris) par komplektētu privāto ieguldījumu un apdrošināšanas ieguldījumu produktu (PRIIP) pamatinformācijas dokumentiem III iedaļa.

Klienta informēšanas prasību nodrošināšana pārsvarā gadījumu pēc būtības nozīmē šīs informācijas sniegšanu klientam pirms līguma noslēgšanas – pietiekami laicīgi, skaidri un precīzi, klientam saprotamā veidā, lai klientam ir samērīga iespēja un pietiekams laiks ar šo informāciju iepazīties. Izņēmums ir, ja apdrošināšanas izplatīšana notiek attālināti (izmantojot tālruni vai citu līdzvērtīgu saziņas līdzekli), kad minētā informācija var tikt sniegta arī jau pēc līguma noslēgšanas, to sniedzot saskaņā ar normatīvajiem noteikumiem par distances līgumu par finanšu pakalpojumu sniegšanu<sup>2</sup>. Šajā gadījumā klientam tiek dota samērīga iespēja un pietiekams laiks, lai pārliecinātos, vai jau noslēgtais līgums atbilst viņa gaidām un ir atbilstošs, un, ja nepieciešams, atteiktos no jau noslēgtā līguma.

Jebkurā no šiem gadījumiem informācijas sniegšanas klientam normatīvo prasību mērķis ir iepazīstināt klientu ar būtiskāko informāciju gan par pašu apdrošināšanas izplatītāju, gan apdrošināšanas produktu, lai klients var pieņemt informētu un pamatotu lēmumu par piekrišanu konkrētam apdrošināšanas piedāvājumam un attiecīgi līguma noslēgšanu vai jau noslēgtā līguma pārtraukšanu, t.i., atteikuma tiesību izmantošanu distances līguma gadījumā.

Informāciju klientam var sniegt dažādos veidos – rakstveidā papīra formā vai arī, izpildot noteiktus kritērijus, arī elektroniski pastāvīgā informācijas nesējā vai tīmekļvietnē<sup>3</sup>, apdrošināšanas izplatītājam izvērtējot un ņemot vērā konkrētajam izplatīšanas procesam un klienta vēlmēm atbilstošāko un piemērotāko risinājumu.

**Apdrošināšanas izplatītājam normatīvajos aktos noteiktā informācija klientam ir jāsniedz pēc iespējas savlaicīgi** – ne vēlāk kā brīdī, kad klients pirmo reizi saņem apdrošināšanas piedāvājumu, proti, klientam paredzētā informācija (t.sk. pamatinformācijas dokuments) ir jānodrošina uzreiz kopā ar izteikto apdrošināšanas piedāvājumu. Nebūtu pieļaujama situācija, kad klientam paredzētā informācija tiek sniegta tikai kopā ar jau sagatavoto apdrošināšanas līguma projektu pēdējā izplatīšanas procesa posmā, ja informācijas sniegšana bija iespējama savlaicīgāk.

Ir būtiski atsevišķu **pamata informāciju klientam sniegt jau pašā izplatīšanas procesa sākumā**: kāda ir apdrošināšanas izplatītāja forma (apdrošināšanas starpnieks vai apdrošināšanas komersants) un firma; vai izplatītājs sniedz rekomendācijas par apdrošināšanas produktiem; vai apdrošināšanas starpnieks nodarbojas ar apdrošināšanas izplatīšanu klienta vai apdrošināšanas komersanta vārdā un interesēs.

## 2. Klienta prasību un vajadzību noskaidrošana

Pirms apdrošināšanas līguma noslēgšanas apdrošināšanas izplatītājs, pamatojoties uz klienta sniegto informāciju, noskaidro klienta prasības un vajadzības. Turklāt apdrošināšanas izplatītājs nodrošina, ka klientam ieteiktais apdrošināšanas līgums atbilst klienta prasībām un vajadzībām<sup>4</sup>.

<sup>2</sup> Ministru kabineta 21.10.2014. noteikumi Nr. 648 "Noteikumi par distances līgumu par finanšu pakalpojumu sniegšanu".

<sup>3</sup> Apdrošināšanas un pārapirošināšanas izplatīšanas likuma 39. pants.

<sup>4</sup> Apdrošināšanas un pārapirošināšanas izplatīšanas likuma 36. pants.

Pietiekami detalizētas informācijas iegūšana no klienta par viņa konkrētajām individuālajām prasībām un vajadzībām ir būtisks priekšnoteikums klientam piemērota un atbilstoša apdrošināšanas risinājuma identificēšanai un piedāvājuma izteikšanai. Atbilstoši normatīvajos aktos noteiktajam šis atbilstības novērtēšanas pienākums ir tieši apdrošināšanas izplatītāja ziņā.

**Apdrošināšanas izplatītājam minēto normatīvo prasību izpilde jānodrošina pietiekami atbildīgi pēc būtības**, nosakot pietiekami detalizētas informācijas no klienta iegūšanas kārtību un izvērtējot un apzinot konkrētus noskaidrojamus jautājumus, lai pēc iespējas precīzāk varētu identificēt apdrošināšanas produktus un to risinājumus, kas vislabāk atbilst katra konkrētā klienta prasībām un vajadzībām. Piemēram, novērtējumā jāiekļauj jautājumi par klientu un viņa ģimeni, klienta darbavietu un ienākumiem, vēlēšanos apdrošināt dzīvības, kritisko slimību vai nelaimes gadījumu riskus, līdzekļu uzkrāšanas mērķi, iemaksu apmēru un regularitāti, vēlamo uzkrāšanas ilgumu un iespējamu nepieciešamību izņemt uzkrātos līdzekļus ātrāk u.tml.

Turklāt labā prakse būtu, ka pirms konkrētu jautājumu uzdošanas **apdrošināšanas izplatītājs izskaidro klientam prasību un vajadzību noskaidrošanas iemeslu un nepieciešamību**.

### 3. Klienta piemērotības un atbilstības novērtējums

Apdrošināšanas izplatītājam, rekomendējot klientam apdrošināšanas ieguldījumu produktus, kas ir tam piemēroti un atbilst klienta noturībai pret riskiem un spējai ciest zaudējumus, ir pienākums noskaidrot: klienta zināšanas un pieredzi ieguldījumu jomā saistībā ar piedāvāto apdrošināšanas ieguldījumu produktu; klienta finansiālo stāvokli, t.sk. spēju ciest zaudējumus; klienta ieguldījumu mērķi, t.sk. izpratni par iespējamajiem riskiem un vēlmēm ilgtermiņa jomā. Turklāt apdrošināšanas izplatītājam ir pienākums nodrošināt, ka izteiktais piedāvājums ir piemērots klientam un atbilst tā vajadzībām<sup>5</sup>.

Pietiekami detalizētas informācijas iegūšana no klienta par konkrēti viņa zināšanām un pieredzi ieguldījumu jomā, finansiālo stāvokli un ieguldījumu mērķi ir būtisks priekšnoteikums konsultācijas sniegšanai klientam par apdrošināšanas ieguldījumu produktu un piemērotas un atbilstošas rekomendācijas izteikšanai. Atbilstoši normatīvajos aktos noteiktajam, ja minētā informācija nav iegūta, apdrošināšanas izplatītājs nav tiesīgs sniegt rekomendācijas par apdrošināšanas ieguldījumu produktu.

---

<sup>5</sup> Apdrošināšanas un pārpadrošināšanas izplatīšanas likuma 44. pants.

Komisijas Deleģētās regulas (ES) 2017/2359 (2017. gada 21. septembris), ar ko Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīvu (ES) 2016/97 papildina attiecībā uz informācijas prasībām un darījumdarbības veikšanas noteikumiem, kas piemērojami apdrošināšanas ieguldījumu produktu izplatīšanai, III nodaļa.

**Apdrošināšanas izplatītājam, rekomendējot klientam apdrošināšanas ieguldījumu produktus, minēto normatīvo prasību izpilde jāīsteno pietiekami atbildīgi pēc būtības, iegūstot no klienta samērīgi detalizētu un attiecīgā ieguldījumu produkta veidam atbilstīgu informāciju, lai varētu sniegt klientam pamatotas rekomendācijas par apdrošināšanas ieguldījumu produktu, kas tam ir vislabāk piemērots un atbilstošs.**

Apdrošināšanas izplatītājam atbilstīgi attiecīgā ieguldījumu produkta veidam piemērotības un atbilstības novērtējumā būtu jāietver šāda informācija: par klienta regulārajiem ienākumiem, aktīviem (t.sk. likvīdajiem aktīviem un ieguldījumiem) un regulārajām finansiālajām saistībām; par termiņu, uz kādu klients vēlas turēt ieguldījumu, izvēli saistībā ar riska uzņemšanos, ieguldījuma mērķiem un klienta vēlmēm ilgspējas jomā; par klienta izglītības līmeni un profesiju, finanšu ieguldījumu pakalpojumu pārzināšanu un ieguldījumu darījumu līdzšinējo pieredzi.

**Tāpat apdrošināšanas izplatītājam ir pienākums skaidri un vienkāršā veidā informēt klientu par to, ka piemērotības novērtējums tiek veikts, lai izplatītājs varētu rīkoties klienta interesēs.**

Normatīvie akti nosaka virkni prasību attiecībā uz informācijas sniegšanu klientam pirms līguma noslēgšanas gan par pašu apdrošināšanas izplatītāju, dzīvības apdrošināšanas komersantu, gan arī par piedāvāto apdrošināšanas produktu, kā arī nosaka skaidru kārtību klienta prasību un vajadzību noskaidrošanai un apdrošināšanas ieguldījumu produkta piemērotības un atbilstības klientam novērtēšanai.

Aicinām īstenot minēto prasību ievērošanu tādā veidā, kas būtu pēc iespējas klienta interesēs, pietiekami savlaicīgi nodrošinot pilnīgas un saprotamas informācijas sniegšanu klientam, lai klients šo informāciju var izmantot izsvērtu un pamatotu lēmumu pieņemšanā.