

Par neklātienas pārbaudi "Par apdrošināšanas produkta informācijas dokumentu"

Informācija publicēta: 20.10.2023.

Pārbaude veikta: 2023. gada septembrī – oktobrī.

Attiecas uz: visiem nedzīvības apdrošināšanas produkta izstrādātājiem

Latvijas Banka ir veikusi neklātienas (horizontālo) pārbaudi "Par apdrošināšanas produkta informācijas dokumentu".

Pārbaudes ietvaros Latvijas Banka izvērtēja apdrošināšanas produkta informācijas dokumentos (turpmāk – API dokuments) ietvērto informāciju saistībā ar ceļojumu apdrošināšanas produktu. Vērtējums tika veikts, balstoties uz četru nedzīvības apdrošināšanas sabiedrību un piecu Latvijas Republikā reģistrētu dalībvalsts nedzīvības apdrošinātāju filiāļu (turpmāk – apdrošinātāji) tīmekļvietnēs publicēto vai apdrošināšanas piedāvājumā ietvērto informāciju par ceļojumu apdrošināšanu, ceļojumu apdrošināšanas līguma noteikumiem, vispārējiem apdrošināšanas līguma noteikumiem un API dokumentiem.

Veicot vērtējumu, Latvijas Banka ņēma vērā Komisijas 2017. gada 11. augusta Īstenošanas regulā (ES) 2017/1469, ar ko nosaka apdrošināšanas produkta informācijas dokumenta standartizētu noformējumu (turpmāk – Regula) un Finanšu un kapitāla tirgus komisijas 2020. gada 18. jūnija normatīvajos noteikumos Nr. 78 "Apdrošināšanas produkta informācijas dokumenta noformējuma un satura prasību normatīvie noteikumi" (turpmāk – Noteikumi) noteiktās prasības.

Atbilstoši minētajos normatīvajos aktos norādītajam API dokumentam ir jāsniedz apdrošinājuma ņēmējam viegli lasāma, saprotama un salīdzināma produkta informācija, kurai ir jābūt precīzai, un tā nedrīkst būt maldinoša.

Pārbaudē konstatēts, ka vairumā gadījumu API dokumentā iekļautā informācija atbilst normatīvajos aktos noteiktajām prasībām. Tomēr atsevišķos API dokumentos konstatētas arī dažas nepilnības.

API dokumentu iedaļas izvērtētas, ņemot vērā šādus kritērijus – vai iedaļā sniegtā informācija atbilst Regulā un Noteikumos noteiktajām prasībām, vai tajā ir sniegta būtiska un salīdzināma informācija, vai informācija nav maldinoša un vai tā ir pietiekama, lai apdrošinājuma ņēmējs varētu pieņemt pamatotu lēmumu.

I. API dokumenta ievaddaļa

Pārbaudē konstatēts, ka daži apdrošinātāji nav norādījuši dalībvalsti, kurā apdrošināšanas produkta izstrādātājs ir reģistrēts, kā noteikts Regulas 1. pantā.

Vienā gadījumā apdrošinātājs nav norādījis precīzu dokumenta nosaukumu "Apdrošināšanas produkta informācijas dokuments", kā paredzēts Noteikumu 4.5. apakšpunktā.

Vairāki apdrošinātāji nav precīzi norādījuši, ka "pilnīga informācija, kas sniedzama pirms apdrošināšanas līguma noslēgšanas, un informācija par apdrošināšanas produktu ir sniegta citos dokumentos", kā paredzēts Noteikumu 4.6. apakšpunktā.

Kā labo praksi var atzīmēt konkrētu apdrošināšanas līguma noteikumu, kas ir attiecināmi uz ceļojumu apdrošināšanas produktu, norādīšanu API dokumentā. Ja tīmekļvietnē pie viena apdrošināšanas veida vienkopus ir ievietoti vairāki apdrošināšanas līguma noteikumi un API dokumenti, apdrošinājuma ņēmējs nevar nepārprotami identificēt, kuri apdrošināšanas līguma noteikumi ir attiecināmi uz konkrēto API dokumentu.

II. Iedaļa "Kāds ir šis apdrošināšanas veids?"

Šajā iedaļā visi apdrošinātāji ir snieguši informāciju atbilstoši Regulā noteiktajām prasībām.

III. Iedaļa "Kas tiek apdrošināts?"

Atbilstoši Regulas 6. panta 1. punkta b) un c) apakšpunktā noteiktajam iedaļā "Kas tiek apdrošināts?" jānorāda galvenie apdrošinātie riski un apdrošinājuma summa. Atbilstoši Noteikumu 5.2.1. un 5.2.2. apakšpunktā noteiktajam API dokumentā jāiekļauj kopsavilkums par apdrošināšanas segumu, norādot apdrošinātos riskus un vispārīgu informāciju par apdrošinājuma summu vai tās aprēķināšanas kārtību.

Apdrošinātie riski

Kā labā prakse jāatzīmē pamata apdrošināto risku un risku, kurus apdrošinājuma ņēmējs var izvēlēties papildus, nodalīšana API dokumentā. Savukārt gadījumos, kad piedāvājums atšķiras nevis pēc riskiem, bet pēc apdrošinājuma summas, kā labo praksi var atzīmēt to, ka apdrošinātājs norāda visus segumā iekļautos riskus.

Norādot API dokumentā visus riskus bez papildu skaidrojuma, sniegtā informācija nav salīdzināma un var būt apdrošinājuma ņēmēju maldinoša.

Apdrošinājuma summa

Lielākā daļa apdrošinātāju ceļojumu apdrošināšanas API dokumentos nav ietvēruši informāciju par apdrošinājuma summu vai tās aprēķināšanas kārtību un paskaidro, ka "apdrošinājuma summa ir norādīta apdrošināšanas polisē katram apdrošinātajam riskam". Latvijas Banka vērš uzmanību, ka ar šādas norādes iekļaušanu API

dokumentā apdrošinājumaņēmējam netiek atklāta informācija par apdrošinājuma summu pēc būtības.

Uzskatāms piemērs apdrošinājuma summas atspoguļošanai API dokumentā ir sniegts Eiropas Apdrošināšanas un aroda pensiju iestādes tīmekļvietnes sadaļā "Q&A on regulation" (https://www.eiopa.europa.eu/qa-regulation/questions-and-answers-database/2564_en).

IV. Iedaļa "Kur es esmu apdrošināts?"

Daži apdrošinātāji API dokumenta iedaļā "Kur es esmu apdrošināts?" norāda samērā vispārīgu informāciju par darbības ģeogrāfiju, atsaucoties uz apdrošināšanas līgumu, bet detalizētāku un precīzāku informāciju par darbības ģeogrāfiju norāda savā tīmekļvietnē.

Latvijas Bankas ieskatā labā prakse būtu arī API dokumentā norādīt tādu pašu informāciju par darbības ģeogrāfiju, kāda atspoguļota apdrošinātāja tīmekļvietnē, ja vien API dokuments nav veidots kādam specifiskam apdrošināšanas produktam, kas ir spēkā tikai kādā noteiktā ģeogrāfiskā reģionā.

V. Iedaļa "Kas netiek apdrošināts?"

Atbilstoši Regulas 6. panta 1. punkta e) apakšpunktā noteiktajam iedaļā "Kas netiek apdrošināts?" jāietver neiekļauto risku kopsavilkums.

Daļa apdrošinātāju šajā iedaļā nenorāda riskus, kas kā izņēmumi ir minēti Apdrošināšanas līguma likuma 18. panta pirmajā daļā, kā arī riskus, kas bieži ir minēti pie vispārējiem izņēmumiem apdrošināšanas līguma noteikumos, piemēram, pandēmija vai epidēmija, vai zaudējumi, kas radušies kibernetiskuma rezultātā.

Latvijas Bankas ieskatā labā prakse būtu šos riskus minēt arī API dokumentā, lai apdrošinājumaņēmējs skaidri saprastu neiekļauto risku tvērumu.

VI. Iedaļa "Vai ir kādi seguma ierobežojumi?"

Atbilstoši Regulas 6. panta 1. punkta f) apakšpunktā noteiktajam iedaļā "Vai ir kādi seguma ierobežojumi?" jāiekļauj informācija par galvenajiem izņēmumiem.

Apdrošinātājiem ir dažādas pieejas informācijas atspoguļošanai šajā iedaļā – gan norādot risku limitus, gan nosaucot izņēmumus. Latvijas Bankas ieskatā ceļojumu apdrošināšanas API dokumentā šajā iedaļā būtu jāietver tādi apdrošinājumaņēmēja būtiski aspekti kā informācija par pašrisku, par to, ka netiek apmaksāti pakalpojumi, kuru izmaksas tiek segtas Eiropas veselības apdrošināšanas kartes ietvaros, un specifiskas medicīnas diagnozes, informācija par to, pēc kuras grūtniecības nedēļas apdrošināšana vairs netiek piemērota vai kādi bagāžas priekšmeti netiek apdrošināti, un citi apdrošināšanas līguma noteikumos biežāk minētie vai specifiskie ierobežojumi.

VII. Iedaļa "Kādas ir manas saistības?"

Atbilstoši Noteikumu 5.5., 5.6. un 5.7. apakšpunktā noteiktajam API dokumentā jānorāda kopsavilkums par apdrošinājumaņēmēja pienākumiem pirms apdrošināšanas līguma

noslēgšanas, apdrošināšanas līguma darbības laikā un situācijā, kad ir iestājies apdrošināšanas gadījums.

Kopumā apdrošinātāji API dokumentos sniedz pietiekami detalizētu informāciju par apdrošinājuma ņēmēju saistībām. Kā labo praksi Latvijas Banka atzīmē norādi par to, cik ilgā laikā ir iesniedzams apdrošināšanas pieteikums, un atgādinājumu par dokumentu, kuri apliecina riska iestāšanos, iesniegšanu.

VIII. Iedaļa "Kad un kā man jāveic samaksa?"

Atbilstoši Regulas 6. panta 1. punkta h) apakšpunktā noteiktajam iedaļā "Kad un kā man jāveic samaksa?" jānorāda informācija par apdrošināšanas prēmijas maksāšanas līdzekļiem un apmaksas kārtību, un atbilstoši Noteikumu 5.3. apakšpunktā noteiktajam API dokumentā jāiekļauj informācija par apdrošināšanas prēmijas maksāšanas termiņiem un kārtību.

Daļa apdrošinātāju šajā iedaļā norāda: "Samaksa par apdrošināšanu jums ir jāveic apdrošināšanas polisē noteiktajos termiņos un apmērā." Latvijas Bankas ieskatā šāda vispārīga norāde pēc būtības nav apdrošinājuma ņēmēju informējoša un salīdzināma.

Labā prakse būtu atklāt apdrošinājuma ņēmējam informāciju par maksāšanas līdzekļiem, piemēram, skaidra nauda, norēķinu karte, bankas konts, vai jebkādi citi norēķinu veidi, ko pieļauj apdrošinātāja iekšējie normatīvie akti. Tāpat būtu jānorāda, vai apdrošināšanas prēmijas apmaksa ir veicama vienā vai vairākos maksājumos. Ja maksāšanas līdzekļi un kārtība kādā no izplatīšanas kanāliem atšķiras, arī tas būtu jānorāda API dokumentā.

IX. Iedaļa "Kad sākas un beidzas segums?"

Vairums apdrošinātāju iedaļā "Kad sākas un beidzas segums?" ir norādījuši, ka segums sākas, izbraucot no valsts, un beidzas, atgriežoties mītnes zemē. Kopumā Latvijas Bankai nav iebildumu pret šādu formulējumu. Vienlaikus gadījumos, kad apdrošināšanas līguma noteikumos ir paredzēts, ka apdrošināšanu var iegādāties, arī atrodoties ārpus mītnes zemes, vai arī apdrošināšanas segums, iestājoties noteiktiem nosacījumiem, var darboties, arī atgriežoties mītnes zemē, labā prakse būtu šādu informāciju atspoguļot arī API dokumentā.

X. Iedaļa "Kā es varu atcelt līgumu?"

Atbilstoši Regulas 6. panta 1. punkta j) apakšpunktā noteiktajam iedaļā "Kā es varu atcelt līgumu?" jānorāda līguma izbeigšanas noteikumi.

Vairums apdrošinātāju šajā iedaļā norāda, ka līgumu var pārtraukt, iesniedzot apdrošinātājam iesniegumu. Latvijas Bankas ieskatā labā prakse būtu norādīt arī to, cik dienu laikā no pieteikuma saņemšanas apdrošināšanas līgums tiks pārtraukts, kā arī informāciju par apdrošinātāja politiku attiecībā uz apdrošinātāja izdevumu ieturēšanas apmēru no atlikušās apdrošināšanas prēmijas.

Latvijas Banka aicina apdrošinātājus šajā apkopojumā minētos labās prakses piemērus un ieteikumus piemērot arī citu API dokumentu noformējumā un saturā.