

Par apdrošināšanas brokeru darbības neklātienes pārbaudi, izmantojot noslēpumainā klienta metodi

Pārbaude veikta: 2025. gada martā.

Attiecas uz: visiem apdrošināšanas brokeriem un visām dalībvalsts apdrošināšanas brokeru filiālēm.

Neklātienes pārbaudes mērķis

Latvijas Banka 2025. gada martā, izmantojot noslēpumainā klienta metodi, veica apdrošināšanas brokeru darbības neklātienes pārbaudi. Tās mērķis bija novērtēt apdrošināšanas brokeru potenciālajiem klientiem piedāvāto pakalpojumu un to apkalpošanas kvalitāti un iegūt informāciju, kā apdrošināšanas brokeri praksē izmanto tikai tiem Apdrošināšanas un pārapdrošināšanas izplatīšanas likumā noteikto priekšrocību – sniegt klientiem rekomendācijas, pamatojoties uz vispusīgu apdrošināšanas piedāvājumu analīzi. Par apdrošināmo objektu tika izvēlēts nekustamais īpašums – dzīvoklis vai privātmāja. No kopumā 77 apdrošināšanas brokeriem un 5 apdrošināšanas brokeru filiālēm tika atlasīti **30 apdrošināšanas brokeri un 1 apdrošināšanas brokera filiāle** (turpmāk – apdrošināšanas brokeri).

Apdrošināšanas brokeru sasniedzamība

Neklātienes pārbaudē Latvijas Bankas darbinieki guva praktisku pieredzi, komunicējot ar apdrošināšanas brokeru pārstāvjiem par iespējām iegādāties īpašuma apdrošināšanu. Zvani pārsvarā tika veikti uz apdrošināšanas brokeru tīmekļvietnēs norādīto galveno tālruņa numuru. **Sazvanīt izdevās tikai 71 % jeb 22 apdrošināšanas brokerus, savukārt 29 % jeb 9 no kopumā 31 apdrošināšanas brokera nebija sasniedzami.**

Vienā gadījumā tika konstatēts, ka apdrošināšanas brokera tālruņa numurs ir paaugstinātas maksas numurs.

Kāda bija komunikācija un potenciālo klientu apkalpošana?

Komunikācija ar apdrošināšanas brokeru pārstāvjiem bija ļoti dažāda – no vājas līdz profesionālai klientu apkalpošanai –, piemēram:

- 5 gadījumos saruna izvērtās ļoti gara un noderīga un pārstāvji bija ļoti ieinteresēti un atsaucīgi apkalpot potenciālo klientu;
- 6 gadījumos pārstāvji bija pilnīgi neieinteresēti apkalpot potenciālos klientus un nevēlējās tērēt laiku ne sarunai, ne arī apdrošināšanas piedāvājuma sagatavošanai;

- 1 gadījumā pārstāvis sarunas sākumā skaidri norādīja, ka apdrošināšanas brokera business nav vērts uz fizisko personu apkalpošanu;
- 10 gadījumos pārstāvis jau sarunas sākumā informēja, ka plašāku sarunu par apdrošināšanas iegādi turpinās tikai tad, ja klients aizpildīs un atsūtīs apdrošināšanas pieteikumu, tai skaitā norādīs apdrošinājuma ņēmēja personas kodu, vai arī tikai tad, ja klients atsūtīs informāciju par apdrošināmo objektu;
- 2 gadījumos pārstāvji vispār nestādījās priekšā;
- 1 gadījumā pārstāvis bija pārsteigts un jautāja, kur zvanītājs uzzināja konkrēto tālruna numuru;
- 1 gadījumā pārstāvis pēc zvanītāja pieprasījuma negribēja nosaukt savu uzvārdu;
- 1 gadījumā pārstāvis nosauca tikai savu vārdu.

Apdrošināšanas brokeru pārstāvji, kuri pasīvi un bez intereses komunicē ar nezināmu potenciālo klientu, var liecināt par nevēlēšanos uzsākt sadarbību, jo, iespējams, apdrošināšanas brokera apdrošināšanas līguma noslēgšanai patērētais laiks un resursi ir dārgāki, nekā sagaidāmā atlīdzība par šā līguma noslēgšanu.

Apdrošināšanas un pārapdrošināšanas izplatīšanas likuma [33. panta](#) pirmā daļa nosaka, ka apdrošināšanas izplatītājs, izplatot apdrošināšanu, **vienmēr rīkojas godīgi, taisnīgi un profesionāli, ievērojot klienta intereses.**

Svarīgi uzsvērt, ka apdrošināšanas brokerim saskaņā ar Apdrošināšanas un pārapdrošināšanas izplatīšanas likuma [34. panta](#) pirmās daļas 2. punktu pirms apdrošināšanas līguma noslēgšanas ir pienākums **laikus sniegt klientam vismaz informāciju** par fizisko personu, kas rīkojas apdrošināšanas starpnieka – juridiskās personas – vārdā, **norādot tās vārdu un uzvārdu.**

Kādi bija Latvijas Bankas konstatētie labās prakses piemēri? 

1. Daži apdrošināšanas brokeri izskaidroja, kāds ir klientu apkalpošanas process pie apdrošināšanas brokera, un norādīja, ka tie strādā klienta interesēs un ka var sagatavot klientam vairāku apdrošinātāju piedāvājumus.
2. 10 apdrošināšanas brokeri sniedza skaidrojumu par riskiem, kurus klientam nepieciešams apdrošināt, vai interesējās par klienta vēlmēm un vajadzībām, piemēram, vai ir vajadzīga civiltiesiskās atbildības apdrošināšana un mantas apdrošināšana. Daži no šo apdrošināšanas brokeru pārstāvjiem detalizētāk skaidroja arī citus terminus, piemēram, atjaunošanas vērtību un zemapdrošināšanu, kā arī vienā gadījumā rūpīgi izpētīja vairāku apdrošinātāju noteikumus, lai secinātu, vai tie apdrošina klientam vajadzīgu specifisku risku.
3. 3 apdrošināšanas brokeri atsūtīja tabulu ar vairāku apdrošināšanas piedāvājumu salīdzinājumu, tai skaitā apdrošinājuma summām un apdrošināšanas prēmiju apmēriem.



4. 3 apdrošināšanas brokeri ieteica klientam atbilstošāko apdrošināšanas piedāvājumu.



Kādi bija Latvijas Bankas konstatētie sliktās prakses piemēri?



1. 4 apdrošināšanas brokeru publiski norādītie tālruņa numuri bija izslēgti vai nebija sasniedzami. 5 gadījumos tie bija sazvanāmi, bet uz zvaniem neviens neatbildēja un arī neatzvanīja.



2. Vairāki apdrošināšanas brokeri sarunas laikā necentās noskaidrot klienta vēlmēs un vajadzības, vien informēja, ka vispirms ir nepieciešama tehniska informācija par apdrošināmo objektu un apdrošinājuma ņēmēja personas dati. Lai arī apdrošināšanas līguma noslēgšanai šāda informācija ir vajadzīga, tomēr tā nav uzskatāma par klienta vēlmju un vajadzību noskaidrošanu.



3. Bieži apdrošināšanas brokeri lēmumu par klientam piemērotākā apdrošināšanas piedāvājuma izvēli atstāja paša klienta ziņā. Pastāv iespēja, ka kādai potenciālo klientu grupai ir sarežģīti salīdzināt vairākus apdrošināšanas piedāvājumus un izdarīt izvēli par labāko piedāvājumu varētu būt apgrūtināsi.



4. 3 gadījumos pēc informācijas, tai skaitā personas koda, vai fotogrāfiju nosūtīšanas apdrošināšanas brokerim tas piedāvājumu neatsūtīja, kā arī nesniedza informāciju, ka, piemēram, nav ieinteresēts sadarboties, klients neatbilst apdrošināšanas brokera darbības specifikai vai apdrošināšanas brokeris nevar sniegt apdrošināšanas piedāvājumu. Viens apdrošināšanas brokeris solīja atsūtīt kontaktinformāciju, uz kurieni klientam jāsūta informācija par apdrošināmo objektu, bet to neatsūtīja. Šāda apdrošināšanas brokera rīcība rada neuzticību konkrētajam apdrošināšanas brokerim un visam apdrošināšanas brokeru segmentam kopumā.



5. 2 apdrošināšanas brokeri bez klienta vēlmju un vajadzību noskaidrošanas jau sākotnēji piedāvāja iegādāties tikai viena apdrošinātāja īpašuma apdrošināšanu, kaut gan tie sadarbojas arī ar citiem apdrošinātājiem. Šādā situācijā apdrošināšanas brokeris, visticamāk, nepārstāv klienta intereses, bet rīkojas savās un apdrošinātāja interesēs.



6. 1 gadījumā potenciālajam klientam bez viņa vēlmju un vajadzību noskaidrošanas tika rekomendēts izvēlēties apdrošināšanas piedāvājumu, par kuru bija jāmaksā vismazākā apdrošināšanas prēmija, taču bieži tas var nebūt noteicošais faktors. Turklāt otrs lētākais apdrošināšanas piedāvājums atšķīrās par mazāk nekā 2 eiro.



Kādas ir Latvijas Bankas gaidas apdrošināšanas brokeru klientu apkalpošanā?

Apdrošināšanas brokeriem ir **jāuzlabo sasniedzamība un klientu apkalpošanas kvalitāte, kā arī rūpīgāk jānoskaidro klientu vēlmes un vajadzības**, lai sagatavotu tiem piemērotāko apdrošināšanas piedāvājumu. Tas veicinātu savstarpēju uzticēšanos un efektīvāku sadarbību ar klientiem. Apdrošināšanas brokeru apdrošināšanas izplatīšanā tieši iesaistītajiem darbiniekiem klientu apkalpošanā un komunikācijā ar klientiem ir jādemonstrē zināšanas, prasmes un profesionalitāte un ir jāievēro klienta intereses.

Ņemot vērā iepriekš minētos Latvijas Bankas novērojumus un secinājumus, aicinām **apdrošināšanas brokerus veikt šādus pasākumus:**

1. Uzlabot apdrošināšanas brokera **tīmekļvietnē sniegto informāciju:**

- 1.1. norādīt tikai tādus tālruņa numurus, kurus klienti var sazvanīt;
- 1.2. skaidri definēt, kādu klientu loku apdrošināšanas brokeris apkalpo – fiziskās un/vai juridiskās personas – un kāda ir tā darbības specializācija.

Tas sniegtu klientiem skaidrāku izpratni par apdrošināšanas brokera darbību un vienlaikus atvieglotu tā darbību, jo klienti tam zvanītu vai lūgtu apdrošināšanas piedāvājumus tikai par apdrošināšanas veidiem vai specializāciju, ko apdrošināšanas brokeris būtu norādījis tīmekļvietnē;

- 1.3. definēt un paskaidrot apdrošināšanas piedāvājuma saņemšanai veicamos soļus un iesniedzamo informāciju, ieskaitot tehnisko informāciju par apdrošināmo objektu.

Apdrošināšanas brokeris savu iespēju robežās un darba efektivitātes uzlabošanai varētu izstrādāt un tīmekļvietnē nodrošināt tādu tehnisko iespēju vai rīku, kas palīdzētu precīzāk, ātrāk un ērtāk noskaidrot klienta vēlmes un vajadzības – pret kādiem riskiem tas vēlas apdrošināt objektu, vai ir kādi specifiski apdrošināmie riski, izņēmumi, apdrošināšanas limiti, pašriskā summa (ar pašrisku vai bez tā) utt. Šāda no klienta saņemtā informācija palīdzētu apdrošināšanas brokerim sagatavot klienta vēlmēm un vajadzībām atbilstošāku apdrošināšanas piedāvājumu.

2. **Sniegt** klientam apdrošināšanas piedāvājumu **salīdzinājumus** un **rekomendācijas balstīt uz skaidriem klienta ieguvumiem:**

- 2.1. apdrošināšanas brokerim būtu ieteicams sagatavot un izsniegt vai nosūtīt klientam viegli pārskatāmu salīdzinājumu ar vairākiem apdrošināšanas piedāvājumiem, nevis informēt par vienu apdrošināšanas piedāvājumu, nepaskaidrojot šādas apdrošināšanas brokera rekomendācijas pamatojumu;
- 2.2. apdrošināšanas brokerim, kura pienākums ir pārstāvēt klienta intereses, var nepietikt tikai ar viena klientam visatbilstošākā apdrošināšanas piedāvājuma vai vairāku apdrošināšanas piedāvājumu nosūtīšanu klientam. Ņemot vērā klienta vēlmes un vajadzības, kā arī klienta finanšu pratību, apdrošināšanas brokerim varētu būt

nepieciešams izskaidrot klientam detalizētus apsvērumus par priekšrocībām un ieguvumiem, lai klients patstāvīgi vai ar apdrošināšanas brokera palīdzību varētu pieņemt lēmumu par konkrēta apdrošināšanas līguma noslēgšanu;

- 2.3. neliela cenas jeb apdrošināšanas prēmijas atšķirība nedrīkstētu būt galvenais faktors, lai rekomendētu klientam izdevīgāko, piemēram, īpašuma apdrošināšanas, piedāvājumu.
3. Apdrošināšanas brokera **atbildīgajai personai**, kurai atbilstoši Apdrošināšanas un pārāpdrošināšanas izplatīšanas likuma [1. panta](#) pirmās daļas 11. punktam ir noteikti pienākumi un tiesības, **izpildīt pienākumu izskaidrot un vēlreiz atgādināt** apdrošināšanas izplatīšanā tieši iesaistītajiem darbiniekiem par:
 - 3.1. apdrošināšanas brokera noteikto kārtību esošo un potenciālo klientu apkalpošanas un komunikācijas jomā;
 - 3.2. to, kā novērtēt klienta prasības un vajadzības un piedāvāt klienta prasībām un vajadzībām atbilstošu apdrošināšanas produktu;
 - 3.3. rekomendāciju sniegšanu, jo, sniedzot klientam ieteikumu, ir jāizskaidro, kāpēc tieši konkrētais apdrošināšanas produkts vislabāk atbilst klienta prasībām un vajadzībām saskaņā ar Apdrošināšanas un pārāpdrošināšanas izplatīšanas likuma [36. panta](#) trešo daļu;
 - 3.4. pienākumu nosūtīt potenciālajam klientam apdrošināšanas piedāvājumu vai atbildi, ja ir bijusi šāda noruna, situācijā, kad klients atbilstoši apdrošināšanas brokera pieprasījumam ir nosūtījis apdrošināšanas pieteikumu, citu informāciju vai dokumentus;
 - 3.5. apdrošināšanas brokera pienākumiem attiecībā uz klientam sniedzamo informāciju pirms apdrošināšanas līguma noslēgšanas atbilstoši Apdrošināšanas un pārāpdrošināšanas izplatīšanas likumā noteiktajam. Tā ir informācija par apdrošinātājiem, ar kuriem apdrošināšanas brokeris sadarbojas apdrošināšanas izplatīšanā, par izvērtētajiem apdrošināšanas piedāvājumiem un par to, vai apdrošināšanas brokeris sniedz rekomendācijas. Atgādinām, ka Latvijas Bankas tīmekļvietnē ir pieejama publikācija "[Par apdrošināšanas izplatītāju pienākuma sniegt klientam informāciju pirms apdrošināšanas līguma noslēgšanas izpildi](#)".