



NORTHERN1
INTERNATIONAL
INSURANCE BROKERS

NORTHERN1 INTERNATIONAL INSURANCE BROKERS OÜ

KINDLUSTUSMAAKLERI SISE-EESKIRI

Viimane uuendus: 01.04.2026



HEA KOLLEEG

Mul on hea meel tutvustada kindlustusmaaklerettevõtte Northern1 international insurance brokers OÜ (edaspidi N1, kindlustusmaakler, meie/me) sise-eeskirja, mis on oluline juhend, kuidas me kindlustusmaaklerina tegutseme. See kirjeldab käitumist, mida igaüks meist peaks järgima - käitumist, milleks oleme kohustatud ning mida väärtustame ja julgustame.

Meie sise-eeskiri esindab N1 tegevuspõhimõtteid ja meie ühiseid väärtusi, kehtestades standardid selle kohta kuidas me suhtleme oma klientide, koostööpartnerite ja kolleegidega. Oleme ühtsed nendes väärtustes ja standardites vaatamata geograafilisele asukohale kus meie ettevõtte tegutseb või sõltumata tööülesannetest mida me täidame.

Meie sise-eeskirja lugedes ja järgides näitame oma klientidele, kolleegidele, osanikele ja kogukonnale, et tunneme uhkust selle üle, et teeme äri järgides oma väärtusi, mis on kõige tegevuse aluseks. N1 väärtused - koostöö, meeldivad hetked, suhtlus, uuendustele avatud - ühendavad meid ja on meie ettevõtte keskmes.

Jean Pierre Bredorf
Kaasasutaja ja juhatuse liige



SISE-EESKIRJADE SISUKORD

1. SISSEJUHATUS

- 1.1 Meie tegevus
- 1.2 Miks meil on sise-eeskiri
- 1.3 Meie põhiväärtused

2. MEIE KOHUSTUSED

- 2.1 Kliendi kindlustushuvi väljaselgitamise kord
- 2.2 Maaklerlepingu eelse teabe esitamise kord
- 2.3 Maaklerlepingu sõlmimise kord
- 2.4 Kindlustuspakkumuste esitamise kord
- 2.5 Vahendustasu avaldamise kord
- 2.6 Lojaalsus- ja hoolsuskohustus

3. KOLMANDA ISIKU ABI KASUTAMINE

4. NÕUDED KLIENDITOIMIKULE

5. HUVIDE KONFLIKTI VÄLTIMISE KORD

- 5.1 Sissejuhatus
- 5.2 Kliendi huvide konflikt
- 5.3 Isiklike huvide konflikt
- 5.4 Ettevõtte huvide konflikt
- 5.5 Huvide konflikti dokumenteerimine, registreerimine ja nendest teatamine

6. TÖÖTAJATELE ESITATAVAD NÕUDED

7. TÖÖTAJA JA JUHATUSE LIIKME TASUSTAMISE ALUSED

8. KINDLUSTUSTEENUSE VÄLJATÖÖTAMISE KORD

9. VARADE LAHUSUS

10. INFOTURBEPOLIITIKA

- 10.1 Üldsätted
- 10.2 Vastutusvaldkond
- 10.3 Hallatavad varad
- 10.4 Füüsiliste infovarade kaitse
- 10.5 Turbe kavandamine
- 10.6 Turbemeetmed
- 10.7 Tegevuse katkematus
- 10.8 Muudatuste haldus

11. TEGEVUSE EDASIANDMINE (OUTSOURCING)

- 11.1 Üldine strateegia
- 11.2 Toimingud enne tegevuse edasiandmist
- 11.3 Tegevuse edasiandmise leping
- 11.4 Toimingud peale tegevuse edasiandmist
- 11.5 Konfidentsiaalse info kaitse tegevuse edasiandmise korral
- 11.6 Tegevuse edasiandmise lõpetamine

12. RAHAPESU JA TERRORISMI RAHASTAMISE TÕKESTAMINE NING RAHVUSVAHELISTE SANKTSIOONIDE RAKENDAMINE

13. TEAVITAJA KAITSE

14. HAAVATAVATE KLIENTIDE ÕIGLANE KOHTLEMINE

15. TEABE AVALIKUSTAMISE KORD

16. MUUDATUSTE SISSEVIIMINE



1. SISSEJUHATUS

1.1 MEIE TEGEVUS

Kindlustusmaaklerina tegeleb N1 tasu eest ning maaklerlepingu alusel kindlustuse turustamisega eesmärgiga soovitada ja vahendada kliendile sõltumatu analüüsi alusel kindlustuslepingut, mis vastab kõige paremini kliendi kindlustushuvile ja nõudmistele. N1 vahendab kindlustuslepinguid otse kindlustusvõtjale (juriidiline-või füüsiline isik) või teisele kindlustusmaaklerile kui see soovib kasutada kolmanda isiku abi. N1 võib kindlustusmaakleri tegevuse kõrval tegeleda ka muu tegevusega, sellisel juhul võtame arvesse, et see tegevus:

- 1) ei kahjustaks meie põhitegevust ega oleks sellise kahjustamise ohtu;
- 2) ei kahjustaks meie klientide huve ega oleks huvide kahjustamise ohtu;
- 3) oleks N1e põhitegevusest struktuuriliselt ning isikuliselt eraldiseisev ja sõltumatu;
- 4) oleks vastavuses meie teadmiste ja oskustega, ei kahjustaks N1 finantsseisundit ega seaks kahtluse alla meie sõltumatust ja objektiivsust;
- 5) ei oleks kindlustusagendi tegevus.

Muu tegevusega tegelemisel tagab N1, et kindlustusmaakleri tegevuses kogutud andmeid ei kasutata muus tegevuses ilma kliendi eelneva nõusolekuta.

N1 korraldab oma tegevust vastavalt ettevõtte põhikirjale, Eesti Vabariigi õigusaktidele, Finantsinspektsiooni juhenditele ja rahvusvahelistele kindlustussektori tavadele. N1 juhib oma kindlustusmaaklertegevust vastavalt nende riikide kehtivatele seadustele ja määrustele, kus ettevõtte kindlustusvahendusteenust pakub.

1.2 MIKS MEIL ON SISE-EESKIRI

N1 peab tähtsaks, et kõik töötajad ja juhatuse liikmed, keda ühiselt nimetatakse kolleegideks, mõistaksid meie kui kindlustusmaaklerettevõtte tegevust ning sellele kehtetatud protseduure, järgides käesolevas dokumendis sätestatud ettevõtte sise-eeskirju. Sise-eeskiri kajastab N1 korporatiivset kultuuri ja kirjeldab millist käitumist meie kolleegidelt igal ajal oodatakse.

Sise-eeskirja rakendamisega tagame, et meie kolleegid omandavad ja säilitavad kindlustusmaaklerettevõtte tegutsemiseks vajalikud teadmised ja oskused, et tagada kõrge kvaliteediga nõustamine ning eetilise töökorraldus seades kliendi huvid esikohale.

1.3 MEIE PÕHIVÄÄRTUSED

N1 põhiväärtused hõlmavad meie ettevõtte põhilisi tõekspidamisi, mis määravad käitumise ja loovad meeleolu.



MEELDIVAD HETKED

Kõiges, mida teeme, püüame luua meeldivaid hetki. Meie eesmärk on kohelda kõiki oma kliente õiglaselt sõltumata nende rassist või etnilisest kuuluvusest, soost või seksuaalsest sättumusest, usutunnistusest või veendumustest, vanusest või puudest ning ületada nende ootusi igal ajal.



KOOSTÖÖ

Tõhus, positiivne ja aus koostöö väärtusahela kõigi osade vahel on hea tulemuse aluseks. Oleme avatud koostööks teiste maaklerite ja partneritega, et saavutada oma klientidele parim tulemus kahjustamata nende huve.



SUHTLUS

Parima teenuse pakkumise eesmärgil julgustame oma kliente ja meeskonda sõna võtma, mõtteid ning muresid väljendama ja tagasisidet andma. Suhtleme oma klientide ja meeskonnaliikmetega sõbralikult ja lugupidavalt.



UUENDUSTELE AVATUD

Käsikäs reeglite ja määrustega, mida hoolikalt järgime, toetame uuendusi ja kastist väljas mõtlemist. Usume alati, et kui on soov, leiame ka viisi selle ellu viia.



2. MEIE KOHUSTUSED

2.1 KLIENDI KINDLUSTUSHUVI VÄLJASELGITAMISE KORD

Kindlustusmaaklerina selgitame iga kord enne kindlustuslepingu sõlmimist ja vajaduse korral ka enne sõlmitud kindlustuslepingu muutmist kliendi antud teabe alusel välja tema kindlustushuvi ja nõudmised kindlustuslepingule, muu hulgas vähemalt:

- milliste riskide vastu klient kindlustada soovib;
- soovitava kindlustuskaitse ulatust ja kliendile sobivat omavastutuse määra;
- kas pakutav kindlustusleping vastab kliendi kindlustushuvile ja nõudmistele;
- kindlustustingimuste erisused, sh piirangud ja välistused, mis konkreetse kindlustusliigi osas kliendi jaoks tähtsust omavad;
- kliendi lisahuvid võrreldes kindlustusliigi kohta kindlustuse üldtingimustes sätestatuga.

Vajadusel selgitame kliendile, et täiendavate riskide kindlustamisel võrreldes kindlustusliigi kohta kindlustuse üldtingimustes väljatooduga, võib toimuda kindlustusandja poolt täiendava kindlustuskatte lisamine, mis toob kaasa ka täiendava kindlustusmakse ning suhtleme kliendiga muudes kindlustuslepingu sõlmimisega seotud küsimustes, mis võivad omada olulist mõju lepingu sõlmimise otsustamisel.

Kliendi poolt esitatav teave kindlustushuvi kohta salvestatakse püsival andmekandjal kasutades vormi "Kliendi kindlustushuvi väljaselgitamise vorm".

Tagame, et kolmanda isiku kasutamisel kindlustushuvi väljaselgitamisel ei tee kolmas isik kindlustusvahendusele iseloomulikke toiminguid, kliendile oleks üheselt arusaadav, et kolmas isik ei ole kindlustusvahendaja ja, et küsimustikul esitatud informatsioon väljendaks kliendi kindlustushuvi.

2.2 MAAKLERLEPINGU EELSE TEABE ESITAMISE KORD

Enne maaklerlepingu sõlmimist esitab kindlustusmaakler kliendile alltoetletud lepingueelse teabe:

- kindlustusmaakleri ärinimi ja kontaktandmed;
- kinnituse, et kindlustusmaakler tegutseb kliendi huvidest lähtuvalt, vahendades talle kindlustuslepinguid sõltumatu analüüsi alusel;
- viite vahendajate nimekirjale kuhu kindlustusmaakler on Finantsinspektsiooni poolt kantud, ning võimalusele tema kohta tehtud kannet kontrollida;
- maakleritasu arvutamise alused;
- selgituse kas kindlustusmaaklerit tasustab klient või kliendi eest kindlustusandja;
- vastutuskindlustuslepingu kindlustusandja ärinime ja kontaktid;
- andmed, kuhu saab esitada kaebuse kindlustusmaakleri tegevuse kohta.

Kindlustusmaakler esitab ja salvestab ülaloetletud info püsival infokandjal nimega "Teabeleht" ja on vajadusel valmis tõestama maaklerilepingu sõlmimise eelse teabe esitamist kliendile.

Täiendavalt selgitab kindlustusmaakler kliendile enne maaklerlepingu sõlmimist kindlustuslepingu olulisi tingimusi, nagu teenuse hind, lepinguga kaetavad riskid, lepinguga seotud piirangud ja välistused, hüvitamata jätmise alused jms.

2.3 MAAKLERLEPINGU SÕLMIMISE KORD

Maaklerilepingu sõlmimine eelneb kindlustusmaakleri vahendustegevusele kliendiga ning on aluseks meie vahendustegevusele ja kliendi abistamisel tema kindlustuslepingute haldamisel ja täitmisel.

Kliendi esmakordsel pöördumisel meie poole peab kindlustusmaakler esitama kliendile maaklerilepingu eelse teabe vastavalt sise-eeskirja punktile 2.2 ning dokumendi "Maaklerilepingu üldtingimused"

Loeme maaklerilepingu sõlmituks, kui klient on avaldanud soovi meie vahendustegevuse teenuse kasutamiseks ning me oleme vastava teenuse osutamisega nõustunud.

Kliendi sooviavaldus meile võib olla esitatud suuliselt, või kirjalikult, või muul viisil püsival andmekandjal ning see võib olla väljendatud ka meie poolt esitatud (võrdleva) kindlustuspakkumisega nõustumisena, esimese pakkumisega seotud makse tasumisena või muu kliendipoolse kinnitusena. Meie nõustumuseks võib olla (võrdleva) kindlustuspakkumise esitamine kliendile, muu tegu või kinnitus.

Kindlustusmaakler sõlmib maaklerilepingu kliendiga tähtajatult, kui klient ei avalda soovi, et see sõlmitaks iga kindlustuslepingu vahendamiseks eraldi.



2.4 KINDLUSTUSPAKKUMUSTE ESITAMISE KORD

Kindlustusmaakler esitab kliendile piisava hulga kindlustusandjate pakkumuste hulgast reeglina vähemalt 3 (kolme) kindlustusandja kindlustuspakkumused, mis peavad vastama enim kliendi kindlustushuvile, välja arvatud juhtudel, kui tulenevalt kliendi juhiseid, kindlustusrisi eripärast, kindlustusandjate pakkumuste vähesusest või muust sellesarnasest põhjusest ei ole kolme pakkumise esitamine mõistlikke pingutusi tehes ja meilt oodatavat hoolsust rakendades võimalik. Sellisel juhul põhjendame me kliendile vähem kui kolme kindlustusandja pakkumuse esitamist.

Kindlustuspakkumuse, dokumendi nimega "Kindlustuspakkumus", esitame kliendile püsival andmekandjal, ning toome välja oluliste tingimuste tutvustuse võrdlevana. Olulised tingimused on tingimused, mis võivad mõjutada kliendi majanduslikku käitumist ning mille suhtes võib eeldada kliendi mõistlikku huvi, nagu näiteks teenuse hind, lepinguga kaetavate riskide loetelu, lepinguga seotud piirangud ja välistused, hüvitamata jätmise alused jmt.

Kindlustuslepinguga seonduvad välistused ja piirangud toome kliendile välja eraldi dokumendina või lõiguna kindlustuspakkumuse dokumendis ning selgitame vajadusel nende täpset sisu.

Kindlustusmaakler tagab, et pakub kliendile esitatud kindlustuspakkumuste seast kindlustuspakkumust, mis vastab enim kindlustusmaaklerile avaldatud kliendi kindlustushuvile ja nõudmistele. Parima kindlustuspakkumuse väljavalimise aluseks on kindlustusleping kogu selle oluliste tingimustega, mida me hindame lähtudes kliendi kindlustushuvist. Juhul, kui klient ei ole meile andnud teistsuguseid juhiseid, siis parima kindlustuslepingu väljavalimise aluseks ei võta me pakutava kindlustuslepingu mõnda üksikut komponenti, nt kindlustusmakse suurust, omavastutuse suurust või muud taolist üksikut olulist näitajat, kui tervikuna ei ole tegemist parima pakkumisega, arvestades meile avaldatud kliendi kindlustushuvi ja nõudmisi.

Esitame parima kindlustuslepingu väljavalimise kaalutlused kliendile selgelt ja üheselt mõistetavalt põhjendades kliendile antud nõuandeid ja soovitusi põhjalikkusega, mis vastab kindlustuslepingu keerukusele.

2.5 VAHENDUSTASU AVALDAMISE KORD

N1 tegutseb kindlustusmaaklerina kindlustusvõtja huvides, kuid reeglina maksab maakleritasu meie kindlustusmaakleri tegevuse eest kindlustusandja. Sellise, näiliselt tekkida võiva, huvide konflikti maandamiseks ja vältimiseks selgitame enne maaklerilepingu sõlmimist kliendile maakleritasu arutamise alused ning avaldame kliendile, kas kindlustusmaaklerit tasustab klient või kliendi eest kindlustusandja.

Samal eesmärgil, teavitame klienti iga kord enne kindlustuslepingu sõlmimist ja vajaduse korral ka enne sõlmitud kindlustuslepingu muutmist maakleritasu suurusest, sealhulgas kindlustusandjalt saadava maakleritasu suurusest iga vahendatava kindlustuslepingu kohta eraldi.

Vahendustasu suuruse avaldame kliendile iga esitatava pakkumuse ja iga vahendatava kindlustuslepingu kohta eraldi kas rahalises vääringus või protsendina kindlustusmaksest selliselt, et oleks tagatud vahendustasude suuruste võrreldavus. Esitatavad vahendustasu suurused ja arvutamise alused peavad selgesti arusaadavad, detailselt lahti kirjutatud ja kliendile esitatavatest dokumentidest lihtsasti leitavad.

Me ei sõlmi mistahes kokkuleppeid, mille eesmärgiks on moonutada kliendile avaldatavat vahendustasu suurust.

Huvide konflikti vältimiseks ja meie lojaalsuskohustusest kliendi ees, ei sõlmi me maakleritasu maksmise kohta kokkuleppeid, mille kohaselt N1 maakleritasu sõltuks muust, kui konkreetsele kliendile osutatud kindlustusmaakleri vahendustegevusest ning kliendi abistamisest tema kindlustuslepingu haldamisel ja täitmisel.

N1 keeldub kokkulepetest, kus tasu saamine kindlustusandjalt on seotud meie poolt vahendatud kindlustuslepingute kogusega, kahjususega tulevikus või muu sarnaste tingimutega.



2.6 LOJAALSUS-JA HOOLSUSKOHUSTUSE TÄITMISE KORD

N1 rakendab oma tegevuses kõiki meetmeid, mis tagavad kliendi huvide parima kaitse. Oleme kohustatud tegutsema lähtuvalt kliendi kindlustushuvist ja seaduses esitatud nõuetest, kindlustuslepingu keerukusastmele vastava hoolsuse ning meilt kui kindlustusvahendajalt eeldatava ettenägelikkuse ja pädevusega.

N1 tagab, et:

- me vältime kliendi huvidega vastuolus olevaid kindlustusmaakleri tegevusest väljuvaid tegevusi ning vältimatu huvide konflikti puhul tegutsema kliendi huvidest lähtudes. Juhul kui klient annab meile täitmiseks juhise, mis ei ole meie hinnangul kooskõlas kliendi huviga, selgitame kliendile võimalikku huvide kahjustumist;
- nõustame klienti kindlustuslepingu valimisel objektiivselt ja sõltumatult, mis tähendab, et me ei lase ennast mõjutada kindlustusmaakleri ja kindlustusandja vahelisest võlaõiguslikest suhetest, sealhulgas lepingutest, millega võib kokku leppida meie tasustamist kliendi eest ning meie muudest tegevustest põhitegevuse kõrval;
- me ei osuta kindlustusvahendust mitmele kliendile sama eseme kindlustamiseks sama riski vastu, kui nende klientide huvide vastuolu on selle eseme kindlustamisega seoses mõistlikult eeldatav. Huvide konflikti olukorra tekkimisel teavitame klienti sellest viivitamata, avaldades võimaliku huvide konflikti üldise laadi ja konflikti allika. Vältimatu huvide konflikti olukorras tegutseme kliendi parimates huvides ning me valime nimetatud klientide hulgast ühe, kellele teenust osutada või loobume teenuse osutamisest;
- me ei sõlmi kindlustusandjaga kokkuleppeid või ei täida kindlustusandja juhiseid, mille alusel kindlustusandja annab meile õiguse määrata iseseisvalt kindlustusmakse suurus sõltuvalt teise kindlustusandja või teiste kindlustusandjate kindlustusmaksete suuruselt;
- olukorras, kus me pakume teenust, mis väljub kindlustusmaakleri põhitegevusest, siis me hoiame selliste lepingute haldamist rangelt eraldi kindlustusmaakleri põhitegevusest;
- iga huvide konflikti olukorra tekkimisel teavitame klienti sellest viivitamatult, avaldades kliendile huvide konflikti kirjelduse ja allika. Vältimatu huvide konflikti olukorras tegusteme kliendi parimates huvides ja loobume teenuse osutamisest väljaarvatud olukorras kus me täidame meile kliendi poolt antud juhust.

3. KOLMANDA ISIKU ABI KASUTAMISE KORD

Vajadusel kasutab N1 oma kindlustusmaakleri vahendustegevuses kolmanda isiku abi pidades silmas, et:

- 1) kolmas isik on kindlustusmaakler või kindlustusmaakleri vahendustegevuseks vajalik ekspert;
- 2) kolmanda isiku kasutamine ei kahjustata meie kliendi huve;
- 3) kolmanda isiku kasutamine ei takistata meie tegevust ja meie kohustuste täitmist vajalikul tasemel;
- 4) kolmanda isiku kasutamine ei takistata meie üle järelevalve teostamist;
- 5) oleks tagatud, et isikul, kellele me tegevuse edasi anname, on vajalikud teadmised ja oskused, mis võimaldavad võetud kohustusi täita;
- 6) kolmanda isiku kasutamine ei põhjustata olukorda, kus kindlustusmaakler ei tegele realselt kindlustuse turustamisega;
- 7) kliendi juhustest, kindlustusrisi eripärast, kindlustusandjate pakkumuste vähesusest või nende puudumisest või muust sarnasest põhjusest tulenevalt ei ole kolmanda isiku abi kasutamata võimalik mõistlikke jõupingutusi tehes ja meilt oodatavat hoolsust rakendades vahendada kliendi kindlustushuvile ja nõudmistele vastavat kindlustuslepingut.

N1 hindab igakülgset ja põhjalikult tegevuse edasiandmise vajalikkust ning kolmandas isiku pädevust ja sobivust edasiantud tegevuse täitmiseks.

4. NÕUDED KLIENDITOIMIKULE

Klienditoimikuks on meie poolt kliendile esitatud lepingueelse teabe, kindlustuspakkumiste, nõustamisalaste dokumentide, kliendi tahteavalduste ja päringute, sõlmitud lepingute ning muu olulise informatsiooni kogum konkreetse kliendisuhete kohta.

N1 kasutab kliendisuhete administreerimise programmi (näiteks Pipedrive) iga kliendi kohta klienditoimiku loomiseks ja hoidmiseks.

Tagame klienditoimiku väljastama õigustatud isiku nõudmisel mõistliku aja jooksul.



5. HUVIDE KONFLIKTI VÄLTIMISE KORD

5.1 SISSEJUHATUS

Huvide konflikt on olukord, kus oleme seotud mitme huviga, millest igaüks võib seada kahtluse alla meie objektiivsuse teise suhtes. Huvide konflikt või aimatav huvide konflikt võib kahjustada meid, meie ettevõtet ja meie osanikke.

Huvide konflikt võib esineda mitmel kujul, sealhulgas, kuid mitte ainult, järgmiselt:

- Kliendi huvide konflikt: N1 ei suuda tegutseda ühe kliendi parimates huvides ilma kahjustamata teise kliendi huve
- Isiklike huvide konflikt: kolleegide isiklikud huvid on või võivad olla vastuolus nende kohustusega kliendi või N1 ees
- Ettevõtte huvide konflikt: N1 enda huvid on vastuolus kohustusega, mis tal on kliendi ees

Selleks, et meie klientide huvid oleksid alati esikohal, peame vältima misiganes tegevust, mis võib hõlmata või võib tunduda hõlmavat huvide konflikti. Järgmiste olukordade tuvastamine, haldamine ja vajaduse korral avalikustamine kliendile on N1e maine ja edu jaoks väga olulised:

- Iga tegelik või võimalik huvide konflikt
- Huvide konflikti ilmnemine
- Näiliselt konfliktivaba olukord, mis võib areneda huvide konflikti tekitavaks olukorraks

Kõik huvide konfliktid – tegelikud, tajutavad või potentsiaalsed – tuleb ennetada, tuvastada, registreerida ja lahendada.

5.2 KLIENDI HUVIDE KONFLIKT

5.2.1 Me väldime kliendi huvidega vastuolus olevaid kindlustusmaakleri tegevusest väljuvaid tegevusi ning vältimatu huvide konflikti puhul tegutseme kliendi huvidest lähtudes. Juhul kui klient annab meile täitmiseks juhise, mis ei ole meie hinnangul kooskõlas kliendi huviga, selgitame kliendile võimalikku huvide kahjustumist;

5.2.2 Nõustame klienti kindlustuslepingu valimisel objektiivselt ja sõltumatult, mis tähendab, et me ei lase ennast mõjutada kindlustusmaakleri ja kindlustusandja vahelisest võlaõiguslikest suhetest;

5.2.3 Me ei osuta kindlustusvahendust mitmele kliendile sama eseme kindlustamiseks sama riski vastu, kui nende klientide huvide vastuolu on selle eseme kindlustamisega seoses mõistlikult eeldatav. Huvide konflikti olukorra tekkimisel teavitame klienti sellest viivitamata, avaldades võimaliku huvide konflikti üldise laadi ja konflikti allika. Vältimatu huvide konflikti olukorras tegutseme kliendi parimates huvides ning me valime nimetatud klientide hulgast ühe, kellele teenust osutada või loobume teenuse osutamisest;

5.2.4 Me ei sõlmi kindlustusandjaga kokkuleppeid või ei täida kindlustusandja juhiseid, mille alusel kindlustusandja annab meile õiguse määrata iseseisvalt kindlustusmakse suurus sõltuvalt teise kindlustusandja või teiste kindlustusandjate kindlustusmaksete suuruselt;

5.2.5 Olukorras, kus me pakume teenust, mis väljub kindlustusmaakleri põhitegevusest, siis me hoiame selliste lepingute haldamist rangelt eraldi kindlustusmaakleri põhitegevusest;

5.2.6 Iga huvide konflikti olukorra tekkimisel teavitame klienti sellest viivitamatult, avaldades kliendile huvide konflikti kirjelduse ja allika. Vältimatu huvide konflikti olukorras tegutseme kliendi parimates huvides ja loobume teenuse osutamisest väljaarvatud olukorras kus me täidame meile kliendi poolt antud juhust;

5.2.7 Konfliktne kolleeg eemaldatakse konkreetsest tehingust või suhtlusest konkreetse kliendiga kaasates teisi kolleege, kellel ei ole huvide vastuolu;

5.2.8 Avalikustame võimalikud konfliktid õigeaegselt ja üksikasjalikult mõjutatud osapooltele (kui see ei riku teise osapoole konfidentsiaalsust);

5.2.9 Võrreldavate hinnapaksumiste hankimisel ei soovita me tooteid, mis teenivad kõrgemat tasu, kui see oleks vastuolus kliendi huvidega, pidades eelkõige silmas pakutava kaitse ulatust, teenust või kliendi kulusid;

5.2.10 Kui see ei ole seadusest tulenev kohustus, ei jaga me klienditeavet inimeste ei ettevõtte sees ega väljaspool, kui see võib kahjustada meie klientide huve.



5.3 ISIKLIKE HUVIDE KONFLIKT

5.3.1 Vältimaks isiklike huvide konflikti määratleme selgelt kollektiivi liikmete rollid ja vastutuse vältides selliselt olukordi, kus üks kollektiivi liige võib mõjutada otsuseid, mis mõjutavad tema enda huve;

5.3.2 Meie kolleegid on huvide konflikti teemal koolitatud ja järgivad altkäemaksu- ja korrupsioonivastase tegevuse, kingituste ja muust meeleheast keeldumise nõudeid;

5.3.3 Palume, et kõik kolleegid avalikustaksid nendega peresuhte kaudu või lähedaselt seotud isikute kaudu võimalikud tekkida võivad huvide konflikti allikad ja taotleksid nende heakskiitu;

5.3.4 Kui isiklik huvi võib mõjutada kollektiivi otsuseid, tuleks see teistele liikmetele avalikustada. See aitab tagada avatuse ja usaldusväärsuse;

5.3.5 Järgime teavitaja kaitse korda, mis võimaldab kolleegidel teavitada muredest, sealhulgas võimalikust huvide konflikti ilmnemisest;

5.3.6 Meie kolleegidel ei ole isiklike lähedasi sidemeid kindlustusandjatega ega selle ema-, tütar- või sidusettevõtetega või muude kindlustusvõtjatele teenuseid pakkuvate organisatsioonidega;

5.4 ETTEVÕTTE HUVIDE KONFLIKT

5.4.1 Ettevõtte juhid ja töötajad (ühtselt kollektiiv) peavad olema objektiivsed ja tegutsema parima võimaliku lahenduse leidmiseks. See tähendab, et nad peavad keskendumise ettevõtte eesmärkidele ja mitte oma isiklikele huvidele.

5.4.2 Töötajate ja juhatuse liikmete seotust N1ga (näiteks osalus N1 ettevõttes) ei tohiks pidada huvide konflikti põhjustavaks tingimuseks, et seotus on kooskõlas sellega, mida võib mõistlikult pidada tavapäraseks suheteks N1 ettevõttega või selle üksusega kui selline on loodud;

5.4.3 Töötajad ei tohi tegeleda äritegevusega enda või mõne kolmanda isiku nimel otsese ülemuse nõusolekuta.

5.4.4 N1 ei kuulu sise-eeskirja koostamisel ühessegi konsolideerimisgruppi. Kui see peaks tulevikus muutuma ja juhul kui kahe või enama kondoliseerimisgrupi ettevõtte vahel tekib huvide konflikt või kui kliendiga seotud huvide konflikt mõjutab kahte või enamat kondoliseerimisgrupi ettevõtet, võtavad asjaomased ettevõtted asjakohaseid samme (organisatsioonilisi ja/või haldusmeetmeid), tagamaks, et huvide konflikt ei mõjutaks oluliselt ega/või kahjustaks nende klientide ja töötajate huve.

5.4.5 Erineval tegevusaladel tegutsevate töötajate töötasu vahel ei tohi olla otsest seost, kui nende tegevustega seoses võib tekkida huvide konflikt;

5.4.6 Otseselt kindlustuslepingute vahendamise tegevustega tegelevate töötajate ja juhatuse liikmete tasustamise põhimõtted, sealhulgas nende tegevusele seatud eesmärgid ja eesmärkide täitmise hindamiskriteeriumid, on kujundatud selliselt, et need ei ohustaks vahendaja kohustust tegutseda kliendi huvist lähtuvalt ega ajendaks soovutama kliendi kindlustushuville ja nõudmistele mittevastavat kindlustuslepingut;

5.5 HUVIDE KONFLIKTI DOKUMENTEERIMINE, REGISTREERIMINE JA NENDEST TEATAMINE

N1 määrab huvide konflikti registreerimise eest vastutava töötaja, kes peab huvide konfliktide registrit. Registrisse kantakse tegelikud ja võimalikud konfliktid nende tekkimisel ning nende lahendamiseks võetud meetmed.

Iga valdkonna ja üksuse juht tagab, et juhatuse saab huvide konflikti registreerimise eest vastutava töötaja kaudu regulaarselt või vähemalt kord aastas kirjalikke aruandeid kahjuliku mõjuga huvide konfliktide kohta, millega kaasneb ühe või mitme kliendi huvide kahjustamise oht.

Huvide konfliktide registreerimise eest vastutav töötaja vastutab selle eest, et ettevõtte juhatuse saab vähemalt kord aastas ülevaate tekkinud tegelikest ja võimalikest huvide konfliktidest. Juhatuse hindab huvide konflikti poliitika tõhusust ja piisavust, vajadusel poliitikat ajakohastatakse või rakendatakse meetmete ja protseduuride meetmete muutmist või tõhustamist.

N1 võib kaasata kolmanda osapoole, et objektiivselt hinnata, hallata ja vältida võimalikke huvide konflikte ettevõttes.



6. TÖÖTAJATELE ESITATAVAD NÕUDED

N1 juhatuse liikmel ja otseselt vahendusega tegeleval töötajal peab olema laitmatu ärialane maine ja kindlustusalane väljaõpe või kindlustusalane pikaajaline kogemus.

Otseselt vahendusega tegeleva töötaja laitmatu ärialase maine ja kindlustusalase väljaõppe või kindlustusalase pikaajalise kogemuse kontrollimise kohustus on N1 juhtkonnal. N1 juhatuse liikmed ja otseselt vahendusega tegelevad töötajad ei või samal ajal tegutseda füüsilisest isikust kindlustusagendina või äriühingust kindlustusagendi juhatuse liikmena või olla kindlustusagendi töötaja.

N1 tagab otseselt kindlustuse turustamisega tegelevale töötajale ja juhatuse liikmele vähemalt 15 tunni ulatuses kindlustusalast koolitust aastas. Toetame järgnevat Euroopa direktiivil põhinevat kindlustusteemalise koolituse viise kas eesti, inglise või muus koolitavale sobivas keeles:

- Konverents Eestis või välismaal
- E-konverents internetikeskonnas
- E-õpe internetikeskonnas, näiteks <https://www.developmentzone.co.uk/>

Koolitusel osaleja esitab tõenduse läbitud koolituse või koolituste kohta hiljemalt jooksva aasta 31. detsembriks. Läbitud koolituste tunnid registreeritakse iga töötaja ja juhatuse liikme kohta registris "IDD koolitused [aasta]".

7. TÖÖTAJA JA JUHATUSE LIIKME TASUSTAMISE ALUSED

Me ei maksa tasu ega hinda töötajate töötulemusi viisil, mis on vastuolus meie kohustusega tegutseda vastavalt oma klientide parimatele huvidele, ja eelkõige ei tee me tasustamise korras mingeid korraldusi, ei sea müügieesmärke või ei innusta muul viisil, mis võiks motiveerida meie töötajaid soovitama kliendile konkreetset kindlustustoodet, kui peaksime pakkuma teistsugust kindlustustoodet, mis vastaks paremini kliendi vajadustele.

N1 tasustamise põhimõtted lähtuvad töölepinguseadusest, võlaõigusseadusest ja tasustamispoliitikast. N1 rakendab oma tegevuses järgnevat tasustamise liike:

1. Töötasu.

Töölepingu alusel maksame töötajale lepingu täitmise kohas lepingus kokku lepitud tööülesannete täitmise eest tavaliselt makstavat töötasu, selle puudumisel aga vastavalt asjaoludele mõistlikku töötasu. Tavaline tasu võib olla konkreetse töötaja töölepingus kokku lepitud tööülesannetega sarnaste tööülesannete täitmise eest makstav tavaline tasu või piirkonna tavaline tasu selliste tööülesannete täitmise eest. Töötasu on fikseeritud ja ei sõltu töötulemustest või sõlmitud kindlustuslepingute arvust.

2. Juhatuse liikme tasu.

Juhatuse liikme lepingu (käsundusleping Võlaõigusseaduse 35.peatükk) alusel on juhatuse liikmel eelduslikult õigus saada äriühingu juhtimise eest osaühingult tasu. Kui pooled ei ole tasu suuruses eraldi kokku leppinud, makstakse lepingu sõlmimise ajal lepingu täitmise kohas seda liiki lepinguliste kohustuste täitmise eest tavaliselt tasutav hind, selle puudumisel aga vastavalt asjaoludele mõistlik hind. Juhatuse liikme mõistlikuks tasuks saab lugeda eelkõige tasu, mille suurus sõltub tegevusvaldkonnast ja piirkonnast, samuti N1 majanduslikust olukorrast, isiku ameti- või tööülesannetest, kogemustest, oskustest, haridusest või muudest asjaoludest. Juhatuse liikme tasu on fikseeritud ja ei sõltu töötulemustest või sõlmitud kindlustuslepingute arvust.

3. Erisoodustused.

N1 võib anda töötajatele töötamise piirkonnas tavapäraseid hüvesid, mis on töötaja jaoks rahaliselt hinnatavad. Erisoodustuse hinnaks on töötajale antud hüve harilik väärtus, milleks on tsiviilseadustiku üldosa seaduse § 65 kohaselt eseme harilik väärtus ehk kohalik keskmine müügihind (turuhind). Töötajatele pakutavate soodustuste üle otsustab tööandja ja neid makstakse kõigile töötajatele võrdselt, st soodustusi pakutakse töötajatele olenemata töötulemustest või sõlmitud kindlustuslepingute arvust.

4. Dividendid.

Kuna meie kui äriühingu eesmärk on suunatud kasumi teenimisele, siis on osaniku peamine varaline õigus saada teenitud kasumi arvel dividendi. Osanikul on õigus dividendidele, kuid dividendid ei tohi asendada töötasu. Juhatuse liige ja töötaja peavad oma tõise tegevuse eest saama juhatuse liikme tasu või töötasu. Kui juhatuse liige saab tasu ja/või töötaja töötasu, mis on mõistlikus vastavuses juhatuse liikme ülesannete või töötaja tööülesannete ja osaühingu majandusliku olukorraga, siis võib osanik saada nii palju dividende, kui osaühingu kasum võimaldab maksta.

N1 juhatuse vastutab tasustamise põhimõtete hindamise, kinnitamise ja kontrolli eest ning tagab nende ülevaatamise vähemalt üks kord aastas.



8. KINDLUSTUSTEENUSE VÄLJATÖÖTAMISE KORD

N1 ei ole ja ei oma plaani olla kindlustusteenuse väljatöötaja.

Kuna me vahendame kliendile kindlustusteenust, mida me ei ole ise välja töötanud, rakendame asjakohaseid meetmeid, et saada iga kindlustusteenuse kohta täielikku teavet ning mõista iga kindlustusteenuse omadusi ja kindlaksmääratud sihtturgu enne selle turustamise ja/või vahendamise alustamist kliendile.

9. VARADE LAHUSUSE NÕUDE TÄITMISE KORD

N1 kindlustusmaaklerettevõtte ametlikuks pangaks on AS LHV Pank (Tartu mnt 2, 10145 Tallinn).

Majandustegevuseks loodud pangakontokonto number on EEXXXXXXXXXXXXX6162.

Kliendi poolt makstud kindlustusandjale kuuluvad kindlustusmaksed hoitakse eraldi, kindlustusmaksete pangakontol EEXXXXXXXXXXXXX3721. Nimetatud kontol olevaid vahendeid ei kasutata oma majandustegevuses, need ei kuulu vahendaja pankrotivarasse ja neile ei saa pöörata sissenõuet täitemenetluses kindlustusmaakleri vastu.

N1 on teadlik, et kliendi poolt meile tasutud kindlustusmaksed loetakse kindlustusandjale tasutuks olenemata sellest, kas me oleme need kindlustusandjale edastanud või mitte.

N1 ei ole seotud kindlustushüvitiste väljamaksetega ja selliseid makseid kindlustusandjalt vastu ei võta.

10. INFOTURBE POLIITIKA

10.1 ÜLDSÄTTED

Infoturbe poliitika eesmärgiks on infovarade kaitse, nende käideldavuse, tervikluse ja konfidentsiaalsuse tagamine.

Poliitika suunab infovarade haldust, kaitset ja kasutamist kindlustusmaakleri kohustuste täitmisel ning IT süsteemides. Rakendamise põhjuseks on enamike infovarade süstemaatilise kaitse vajadus, arvestades infovara spetsiifikat ja nõudeid. Infovarade turvalisus tuleb tagada ulatuses, mis võimaldaks kõige tõenäolisemate ohtude realiseerumisel häireteta oma seadusest ja põhimäärusest tulenevaid ülesandeid täita.

Turbemeetmed peavad olema majanduslikult õigustatud ning nende rakendamisest tulenev häiriv toime N1 tegevusele ja töötajatele peab olema võimalikult väike.

Tähtsaimateks õigusaktideks, mis reguleerivad andmekaitset automatiseeritud andmetöötlusel või andmekogude pidamisel, on avaliku teabe seadus ja isikuandmete kaitse seadus. Standardid ja hea tava soovitusel valitakse ja kasutatakse kooskõlas kehtivate õigusaktidega ning juhustega ning rakendatakse vastavalt organisatsiooni infoturbe vajadustele. Vastavalt infoturbe poliitika tõlgendamise vajadusele võib olemasolevale dokumendile lisanduda valdkonda reguleerivaid alampoliitika, eeskirju, kordi, tehnilist dokumentatsiooni, standardeid, leppeid, juhendeid vms.

Infoturbe poliitika on dokument, mille asjakohasust hindab perioodiliselt infoturbe spetsialist, kes teeb juhatusele ettepanekud vajalike muudatuste sisseviimiseks.

10.2 VASTUTUSVALDKONNAD

Juhatus

Vastutus infotehnoloogilise turbe tagamise eest on juhatusel, millel on kohustus täita vähemalt järgmised infoturbealased ülesanded:

- kinnitada ametisse infoturbe spetsialist;
- määratleda valdkonna tähtsamad eesmärgid, hinnata peamisi riske, kinnitada infovaradele määratud turvaklassid;
- kooskõlastada ja kinnitada muu antud valdkonda puudutav regulatsioon;
- osaleda infoturbe olulisusest teavitamises.

Töötajad

Infoturbe on organisatsiooni kollektiivne tegevus ja kõikide töötajate kohustus. Iga töötaja peab teadma, milles seisneb tema panus infoturbesse. Töötajate valduses olevate infotehnoloogiliste varade turbe tagavad töötajad, kellele antakse need varad kasutada tulenevalt tööülesannetest.

Infoturbe intsidentidest (ilmnenud või oletatavatest turberiketest jms) on iga töötaja kohustatud viivitamatult teatama infoturbe spetsialistile.

Infoturbe spetsialist

- vastutab infoturbega seotud ülesannete täitmisel eest ning tagab infoturvet reguleerivate juhiste olemasolu, elluviimise ja ajakohastamise;
- korraldab infoturvet reguleerivate poliitika, standardite, kordade ja juhiste täitmisel kontrollimist, infoturbemeetmete rakendamise tõhusust ning sellekohaste raportite koostamist;
- teeb oma ülesannete täitmisel muuhulgas koostööd töötajatega
- osaleb infosüsteemide arendusprojektides ning nõustab infoturbe riskide hindamisel, uute turvameetmete loomisel või olemasolevate parendamisel;
- juurutab asutuses turvaintsidentide haldamise korra;
- korraldab infosüsteemide valmisoleku hädaolukorraks ning taasteplaani koostamist;
- teavitab töötajaid turvareeglitest, nõustab neid infoturbealasel ning vajadusel korraldab asutuse töötajate koolitusi üldise turvateadlikkuse tõstmiseks.

NORTHERN1 INTERNATIONAL INSURANCE BROKERS OÜ



10.3 HALLATAVAD VARAD

N1 tegevuse seisukohalt on oluline eeskätt alljärgnevate infovarade turvalisus, samuti andmebaaside tehnilised kirjeldused ja dokumentatsioon:

- Olulise konfidentsiaalsusega infovarad: kindlustuslepingud, tundlikud isikuandmed jms andmed, mille avalikustamine võib kahjustada N1 tegevust, usaldusväarsust, mainet ja konkurentsivõimet;
- Personaliandmeid sisaldavad infovarad, mille puhul on oluline konfidentsiaalsus, s.h toimikud, töölepingud, palgaandmed, terviseandmed;
- Konfidentsiaalsust nõudvad töökorraldusandmeid sisaldavad infovarad: ärisaladust sisaldavate tööde detailplaanid ja täitjad, turbemechanismide haldusandmed jms;
- Abiandmed, mille puhul on oluline käideldavus ja terviklus: taristu haldusandmed, töövahendite ja taristu dokumentatsioon.

10.4 FÜÜSILISTE JA INFOVARADE KAITSE

Me tagame järgmiste varade kaitse:

- taristu ehk ruumide ja tehnovõrkude turvalisus;
- riistvara ehk riistvaravahendite (serverite, lauaarvutite, sülearvutite, arvutite välisseadmete nagu printerite, skannerite, koopiamašinate, väliste infokandjate jne ja arvutivõrgu taristu seadmete) käideldavus ja terviklus, nende tehnilised kirjeldused, infovarade dokumentatsioon;
- tarkvara ehk töökoha- ja omatarkvara käideldavus, terviklus ja legaalsus.

Eelpool nimetatud infovarad on märgistatud, dokumenteeritud ja kantud käibevara nimekirja.

10.5 TURBE KAVANDAMINE

Turbe kavandamisel, rakendamisel ja haldamisel loeme tüüpiliste ohtude hulgas peamiseks alljärgnevad, võttes need aluseks turbemeetmete valimisel:

Stiihilised ohud

- tulekahju;
- vee- ja kustutuskahjustused, sh sadevee, torustike avarii jms tõttu;
- inimeksitus, nagu vilumatus, väsimus, tervisehäiretest tulenevad eksimused;
- toitekatkestus ja toite kvaliteedi kõikumine;
- riistvara tõrge;
- välise sideteenuse katkestus;
- tehnilised rikked;
- vääramatu jõud (üleujutused, äike, torm);
- töötajate haigestumine, lahkumine;
- andmekandjate defektid;
- vead programmides;
- ressursinappus.

Ründed

- vargus;
- viirus;
- sissetung sisevõrku avalikust võrgust;
- suulise suhtluse pealtkuulamine;
- töötajate sihilikult turvalisust kahjustav käitumine;
- ründed sisevõrgust;
- andmete sihilik muutmine;
- seadmete hävitamine;
- paroolide üleandmine teistele isikutele;
- paroolide üleskirjutamine ja vale hoidmine;
- volitamata sissepääs;
- tarkvara hävitamine;
- vandalism.



10.6 TURBEMEETMED

Põhiliste turbemehhanismide rakendamine ja haldus peavad vastama alljärgnevale suunistele:

Pääsuhaldus

Juurdepääs ressurssidele on rollipõhine, tööalase vajaduse alusel. Tagatakse ruumide lukustamisega.

IT kasutamise rollid jaotatakse vastavalt IT-süsteemi võimalustele ja IT halduse struktuurile. Töötajatele antakse juurdepääsu õigused vastavalt kasutajate grupile, millesse nad kuuluvad.

Kõigisse mobiilsetesse seadmetesse (arvutid, tahvelarvutid, e-lugered, mobiiltelefonid jms), mis on töötajate käes ja võivad sisaldada N1 jaoks konfidentsiaalseid andmeid (e-kirjad, dokumendid, sissepääsu paroolid vms), tuleb enne seadme kasutamist ainult kasutajale teadaoleva parooli sisestamine muuta kohustuslikuks peale seadme 5 minutilist mitte aktiivset kasutamist.

Paroolihaldus

Paroolide vahetamine on kohustuslik iga 3 kuu tagant. Parool peab kehtima tasemel "Tugev" koos vähemalt 8 sümboliga. Võimaluse korral tuleb kõrgeima turvalisuse tagamiseks kasutada ID-kaardi (Eesti ID-koodi alusel) juurdepääsu.

Logi- ja revisjonipoliitika

Logid peavad võimaldama tuvastada:

- lubatavaid ja lubamatuid ressursside poole pöördumisi või pöörduskatseid, nende täpset aega ja lähtekohta;
- e-kirjade sisse- ja väljasaatmist läbi N1 poolt kasutatava meiliserveri.

Süsteemi- ja võrgulogide revisjone teeb infoturbe spetsialist pisteliselt vähemalt üks kord nädalas ja turbeintsidentide korral. Kõik logid tuleb talletada vähemalt üks aasta.

Kõrvaldamispoliitika

Kõik tarbetud konfidentsiaalandmetega paberdokumendid tuleb hävitada paberihundis. Käibelt kõrvaldatud ja/või arhiivist säilitusaja möödumisel kõrvaldatud andmekandjad tuleb füüsiliselt hävitada.

Legaaluspoliitika

Kõik infovarad peavad olema hangitud legaalselt. Kõik infovarade kasutusviisid peavad olema legaalsed. Tarkvara litsentside arvestust peab IT-spetsialist.

Viirusetõrjepoliitika

N1s kasutatakse viirusetõrjeks kõikidele arvutitele installeeritud residentses režiimis töötavat viirusetõrje tarkvara Norton Antivirus 360.

Mobiilne aparatuur

Mobiiltelefonide ja sülearvutite turbe eest vastutavad nende valdajad. Infoturbe spetsialist on kohustatud tagama tehniliste seadistuste ja vastavate tarkvaraliste lahenduste toimimise kasutajate seadmetel ja N1 töötajatele kasutada antud taristul.

Tehnoteenuste katkestused

Serverite reservtoide peab tagama töö vähemalt viieks minutiks, puhverallikate (UPS) abil.

Andmekandjate säilitus

Andmetega kandjaid hoitakse elektroonilise infona serverites.

Töösuhte lõpetamise protseduurid

Hiljemalt viimase tööpäeva lõpuks tuleb võtta lahkuvalt teenistujalt kõik N1 varade pääsuvahendid (võtmed) ja -õigused (vahetada paroolid, kõrvaldada pääsuloenditest). Ülevõtmise eest vastutab vahetu ülemus. Vajadusel rakendatakse neid meetmeid vahetult pärast erakorralist töösuhte ülesütlemist.

10.7 TEGEVUSE KATKEMATUS

Tagavarakoopiad, andmed ja tarkvara

Serveris olevate andmete varukoopia tehakse iga 24 tunni järel.

Riistvara varuseadmed

Aegkriitiliste protsesside puudumise tõttu otsustatakse riistvara varuseadmete hankimise vajadus iga kord eraldi lähtuvalt olukorrast. Töötajal on lubatud riistvara seisak mitte üle 24 tunni ja 8 tundi serveritele, välja arvatud stiihilistest ohtudest tekkinud seisakud. Vajadusel asendatakse rikkis riistvarakomponent ajutiselt komponendiga teisest, vähem oluliste funktsioonidega süsteemist.



10.8 MUUDATUSTE HALDUS

Infoturbe poliitika põhimõtted vaadatakse üle igal aastal. Poliitikat muudetakse, kui seda nõuavad turbeseire tulemused. Ettepaneku muudatuste tegemiseks poliitikas teeb infoturbe spetsialist, muudatused kinnitab juhatus. Poliitika muutmise tingitud toimingud viiakse ellu hiljemalt kolme kuu jooksul või lähtudes muudatuste rakendamiseks koostatud aja- ja finantsgraafikust.

11. TEGEVUSE EDASIANDMINE (OUTSOURCING)

11.1 ÜLDINE STRATEEGIA

Tegevuse edasiandmine on vajalik vaid siis kui see tagab meie poolt klientidele osutatavate teenustega kaasnevate kohustuste parema täitmise. Klientide huvides on võimalikult hea teenuse pakkumine võimalikult soodsas hinnas ning selle eesmärgi saavutamise tagab meie võimalikult suur majanduslik tegevusefektiivsus.

N1 tegevuses vajalike tegevuste edasiandmist või mitte, sellise edasiandmise vajalikkust ja otstarbekust ning võimaliku edasiandmise riske ja mõju majandustegevusele otsustab juhatus.

N1 ei kavatse kolmandatele isikutele edasi anda:

- Kindlustusmaakleri põhi- ehk vahendustegevust.

N1 võib pidada vajalikuks järgmiste tegevuste edasiandmist kolmandatele isikutele k.a teatud perioodi jooksul sõltuvalt majandustegevuse edukusest:

- Raamatupidamise tegevus;
- Finantsjuhi tegevus;
- IT-spetsialisti/arendaja tegevus.

N1 peab vajalikuks järgmiste tegevuste edasiandmist kolmandatele isikutele:

- VPS (virtual private server) ja/või pilveserveri teenus (näit Zone.ee; Ovhcloud.com)
- Pilvepõhise maksevõruga teenus (näit. Every-pay.com, Stripe.com).

11.2 TOIMINGUD ENNE TEGEVUSE EDASIANDMIST

Kolmanda isiku teenuse pakkuja valikul rakendame järgmisi toiminguid:

1) Teenuse pakkuja kvalifikatsiooni uuring

Veendume, et teenuse pakkuja on suuteline mõistma ja täitma tegevuse edasiandmisega kaasnevaid kohustusi, et teenuse pakkuja saab aru konkreetse tegevuse eesmärkidest ning N1 tegevuseesmärkidest laiemalt ning on suuteline aitama kaasa selliste eesmärkide saavutamisele.

2) Teenuse pakkuja taustauuring

Taustauuringuga hindame konkreetse teenuse pakkuja sobivust edasiantava tegevusega seotud ülesannete täitmiseks ning temaga seonduvaid riske, arvestades muuhulgas teenuse pakkuja ja temaga samasse konsolideerimisgruppi kuuluvate isikute kvalifikatsiooni ja tegevust, finantsseisundit, mainet ja kogemust, struktuuri ning muid sisemise töökorraldusega seonduvaid asjaolusid.

3) Teenuse pakkuja jätkusuutlikkuse uuring

Veendume, et teenuse pakkuja organisatsioonilise ja tehnilise korralduse tase (tehnilised süsteemid ja vahendid) oleksid piisavad konkreetse teenuse osutamiseks, ei esineks õiguslikke, tehnilisi ega organisatoorseid takistusi teenuse osutamiseks nõutavas ulatuses ja tingimustel. Teenuse pakkujal peavad olema väljatöötatud ja rakendatud talitluspidevuse plaanid tegevuse jätkuvuse tagamiseks erakorraliste sündmuste puhul. Teenuse pakkuja finantstaust peab olema läbipaistev ja piisav teenuse jätkusuutlikuks osutamiseks, arvestades konkreetse teenuse keerukust ja ulatust ning sellega kaasnevaid riske.

4) Teenuse pakkuja üle järelevalve teostamise uuring

Veendume, et teenuse pakkujal on vajalikud ja piisavad õiguslikud ning tehnilised vahendid teostamiseks kontrolli teenuse pakkuja tegevuse üle edasiantud tegevusega seotud kohutuste täitmisel ning selle kvalitatiivseks ja kvantitatiivseks hindamiseks

5) Teenuse pakkuja jurisdiktsiooni uuring

Teises jurisdiktsioonis tegutseva teenuse pakkuja kasutamise korral hindame ka muuhulgas vastava asukohamaa õiguslikku, majanduslikku, poliitilist jne keskkonda ning tegevuse edasiandmisega kaasnevaid riske, arvestades eelnimetatud faktoritest tulenevate ja/või nendega kaasnevate eripäradega.



6) Teenuse pakkuja tasude ja kulude uuring

Hindame makstavate tasude suurust ja kaetavate kulude ulatust, kulu-tulu analüüsimisel võtame arvesse kõik klientide poolt vastava teenuse kasutamise otseselt või kaudselt kantavad kulud, sealhulgas võimalikke kokkuleppeid teenuse pakkuja ja meie vahel. Finantsteenuste korral tagame kliendi rahaliste kohustuste ulatust otseselt või kaudselt mõjutavad asjaolud olema võimalikult läbipaistvad ja arusaadavad, tagamaks finantsturu üldist läbipaistvust ja usaldusväarsust.

7) Teenuse pakkuja tegevuse edasiandmisega kaasnevate riskide uuring

Hindame ja analüüsime kõiki võimalikke riske, vähemalt allkirjeldatud:

- Strateegiline risk: kas osutatav teenus aitab kaasa meie strateegiliste eesmärkide saavutamisele;
- Reputatsiooni risk: kas osutatav teenus on jätkusuutlik ja tagab teenuse kvaliteedi ka ajas;
- Tegevusnõuetele mittevastavuse- ja finantsrisk: kas osutatav teenus tagab konfidentsiaalse info või It-turvalisuse kaitse jms;
- Juurdepääsu risk: kas tegevuse edasiandmine võib takistada meie kohustuste täitmist pädevate ametiasutuste ees;
- Krediidi- ja tegevuse jätkuvuse risk: välistamaks väljumisstrateegia- ja tegevuse jätkuvuse riske tuleb kaaluda rohkem kui ühe teenusepakkuja rakendamist;
- Operatsioonirisk: kas osutatava teenuse pakkuja tegevus ja majanduslik olukord on turvaline tagamaks meie tegevuse toimimist.

11.3 TEGEVUSE EDASIANDMISE LEPING

Kui oleme läbinud teenuse pakkuja lepingueelsed toimingud ja oleme veendunud teenuse pakkuja sobilikkuses, sõlmime teenuse pakkujaga tegevuse edasiandmiseks kirjalikus vormis lepingu, mis määratleb täpselt ja selgelt edasiantava tegevuse olemuse ja selle ulatuse ning kõik lepinguga seotud poolte õigused, kohustused ja vastutuse nii, et need oleksid pooltele üheselt mõistetavad, täidetavad ja kontrollitavad. Tegevuse edasiandmise lepingu sõlmimisel pöörama tähelepanu alljärgnevatele asjaoludele.

1) Edasiantav tegevus ja selle ulatus

Kehtestame selged kriteeriumid teenuse pakkuja suhtes, millele viimane peab pidevalt vastama, arvestades kompetentsust ja suutlikkust täita ülesandeid efektiivselt, usaldusväärset ja kõrgendatud hoolsuskohustusega.

2) Õigused/kohustused ja tasustamine

Lepingus kehtestame piisavalt täpselt lepingupoolte olulised õigused ja kohustused ja avama nende sisu (kas suunatud konkreetse tulemuse saavutamisele või tegema tulemuse saavutamiseks kõik mõistlikult võimaliku), poolte vastutuse ja õiguskaitsevahendid, arvestades edasiantud tegevust ja selle ulatust, samuti poolte kutsetegevuses kehtivaid tavasid (teenuse pakkuja kohustub järgima järelevalvesubjekti kutse- või tegevusalal kehtivaid tavasid) ning hea usu ja mõistlikkuse printsiipi.

Kehtestame ka teenuse pakkuja informeerimiskohustuse tegevuse edasiandmisega seotud oluliste asjaolude muutumisest teavitamiseks, mis võivad tingida lepingu lõpetamise või muutmise, pädevate asutuste poolt täiendavate lubade ja/või nõusolekute taotlemise vms.

Lepinguga määrame tasu osutatavate teenuste eest, pidades silmas, et klientidele suunatud finantsteenuse hinda mõjutavad asjaolud on võimalikult selged ja läbipaistvad, seda olukorras, kus meie poolt tegevuse edasiandmisel makstav tasu võetakse reeglina kaudselt kliendilt meile makstava teenustasu raames.

3) Järelevalve teostamine

N1 peab lepinguga kehtestama vajalikud ja piisavad õigused ning vastavalt teenuse pakkuja kohustused, mis on vajalikud teenuse pakkuja edasiantud tegevusega seotud ülesannete täitmise efektiivsaks kontrolliks ja seda nii N1e kui ka pädevate ametiasutuste poolt (aruandluskohustus, õigus auditeerimiseks jne.).

Veendume, et lepinguga oleks tagatud meie juurdepääsuõigus edasiantud tegevusest tulenevate ülesannete täitmisega seotud teabele ja andmetele.

4) Vara kuuluvus ja kasutamine

Lepingus määratleme täpselt edasiantud tegevusega seotud ülesannete täitmiseks vajaliku ja/või ülesannete täitmisega omandatava materiaalse ja mittemateriaalse vara kuuluvuse, selle kasutamise ja üleandmise korra ja tingimused.

5) Infotehnoloogiline turvalisus

Tegevuse edasiandmisega ning sellega seotud ülesannete täitmiseks lepime kokku sobivad ja piisavad nõuded infosüsteemidele, arvestades konkreetse õigussuhte olemust ja olulisi asjaolusid. Infosüsteemid peavad vastama konkreetsest tegevusest tulenevate käideldavuse, terviklikkuse ja konfidentsiaalsuse nõuetele.

Tutvustame teenuse pakkuja Finantsinspektsiooni soovituslikku juhendit "Nõuded infotehnoloogia ala korraldamiseks".



6) Konfidentsiaalsus

Oleme teadlikud, et tegevuse edasiandmisega võib kaasneda vajadus avaldada teenuse pakkujale konfidentsiaalset teavet, millega võivad kaasneda meile ja/või meie klientide huvidele täiendavad riskid.

Veendume, et teenuse pakkujal lasub konfidentsiaalsuskohustus ja keeld kasutada temale teatavaks saanud konfidentsiaalset teavet eesmärgipäratult (muuks otstarbeks, kui oma lepingust tulenevate kohustuste täitmiseks) kehtestades konfidentsiaalsusklausli, võimalikud sanktsioonid, määratledes tõendamiskoormuse jms.

7) Tagatised ja garantiid

Vajadusele kehtestame lepingus nõuded teenuse pakkujalt nõutavatele täiendavatele garantiidele, tagamaks kohustuste nõuetekohase täitmise ja võimaliku kahju korral selle hüvitamise.

8) Täiendav edasiandmine (subcontracting)

Võimalusel välistame tegevuse täiendava edasiandmise kolmanda isiku teenuse pakkuja poolt.

Kui me seda lubame, siis peab esmasel teenuse pakkujal olema meie kirjalik nõusolek (nõusoleku andmise küsimuse otsustamiseks peab meil olema piisavalt informatsiooni tegevuse täiendava edasiandmisega kaasnevate asjaolude ja riskide kohta). Tegevuse täiendava edasiandmise lubatavuse korral peab see toimuma vastavuses kõigi tingimustega, mis olid seatud tegevuse edasiandmisele meie poolt teenuse pakkujale.

9) Lepingu muutmine, lõppemine ja lõpetamine

Lepingus sätestame selle muutmise, lõppemise ja lõpetamise (sealhulgas nii korralise kui ka erakorralise lõpetamise) alused, tingimused ja kord. Muuhulgas tuleb lepingu lõpetamise alusena käsitleda vastava pädeva järelevalveasutuse vastavasisulist ettekirjutust või muud sunnimeedet. Lepingu muutmise, lõppemise või lõpetamise alused võivad tuleneda imperatiivsetena ka õigusaktidest. Määratleme ka poolte kohustused, mida tuleb täita pärast lepingulise suhte lõppemist (sh. konfidentsiaalsuskohustus).

10) Kohaldatav õigus

Kohaldatava õiguse valikul arvestame, et vastav õiguskord ei takistaks teenuse pakkuja üle vajaliku ja piisava järelevalve teostamist. Kohaldatava õiguse valikul tuleb arvestada rahvusvahelise eraõiguse seadusest (edaspidi nimetatud REÕS) tulenevate nõuetega.

REÕS § 32 lg 3 kohaselt ei mõjuta asjaolu, et pooled on lepingule kohaldatavaks õiguseks valinud välisriigi õiguse koos välisriigi kohtualluvuse valikuga või ilma selleta olukorras, kus kõik lepingusse puutuvad asjaolud on õiguse valiku ajal seotud ühe riigiga, selle riigi nende õigusnormide kohaldamist, millest ei või tehinguga kõrvale kalduda (imperatiivsed sätted).

11) Vaidluste lahendamine

Lepingus kehtestame efektiivse vaidluste lahendamise korra ja vajadusel määratleme ka kohtualluvuse, arvestades eelkõige N1 klientide huvide kaitset, tagamaks kvaliteetse teenuse jätkusuutliku osutamise.

11.4 TOIMINGUD PEALE TEGEVUSE EDASIANDMIST

Pidades silmas meie klientide põhjendatud huve ja ootusi kvaliteetsele ja professionaalsele kindlustusmaaklerteenusele ning arvestades vajadust tagada finantssektori stabiilsus, usaldusväarsus, toimimise efektiivsus ning vähendamaks süsteemseid riske, tagame teenuse pakkuja tegevuse üle vajaliku ja piisava järelevalve teostamise.

Oleme kohustatud kehtestma:

- Tegevusjuhise tegevuse edasiandmisega kaasnevate riskide jätkuvaks monitooringuks;
- Kriteeriumid teenuse pakkuja tegevuse kvalitatiivseks ja kvantitatiivseks hindamiseks;
- Teenuse pakkuja poolt tegevusaruannete esitamise ja teenuse pakkuja auditeerimise korra, tagamaks nõuetekohast kohustuste täitmise kvaliteeti ja kvantiteeti.

N1 määrab töötaja, kes vastutab iga konkreetse tegevuse edasiandmise suhte üle kontrolli teostamise eest.

Tagme, et:

- Meile on tegevuse edasiandmisel lepinguga kehtestatud vajalikud ja piisavad õigused kontrollimaks ja hindamaks teenuse pakkuja tegevust ning vastavalt teenuse pakkuja kohustus alluda sellisele kontrollile ja teha koostööd;
- Meil on jätkuvalt piisavad võimalused ja ressursid oma õiguste teostamiseks;
- Me teostame oma õigusi klientide parimate huvide tagamiseks;
- Pädevatel riiklikel järelevalveasutustel on mõistlik võimalus järelevalve teostamiseks teenuse pakkuja üle, sealhulgas juurdepääs otse kui ka kaudselt läbi N1 teenuse pakkuja valduses olevatele dokumentidele ja infole.



11.5 KONFIDENTSIAALSE INFO KAITSE TEGEVUSE EDASIANDMISE KORRAL

VÕS § 625 sätestab üldise konfidentsiaalsuskohustuse käsundisuhetes. Kõnealuse sätte kohaselt peab käsundisaaja käsundi täitmise ajal hoidma saladuses seoses käsundiga teatavaks saanud asjaolusid, mille saladuses hoidmiseks on käsundiandjal õigustatud huvi. Konfidentsiaalsuskohustus lasub käsundisaajal ka peale käsundisuhte lõppemist, seda käsundiandja huvide kaitsmiseks piisavas ulatuses. Konfidentsiaalseid andmeid võib avalikustada käsundiandja loal või seaduses sätestatud juhtudel ja ulatuses.

Tegevuse edasiandmisel, kui see eeldab ka konfidentsiaalse info edastamist (avaldamist teenuse pakkujale) pöörame tähelepanu järgnevatele asjaoludele:

- 1) Kui kolmanda isiku abi (teenuse pakkuja) kasutamise käigus tekib vajadus konfidentsiaalse info avaldamiseks peab N1 omama õiguslikku alust, mis tavaliselt seisneb kliendi tahteavalduses, mis võib olla kehtestatud maaklerlepingus ning klient peab olema teadlik vastava nõusoleku asjaolust. Muuhulgas peab kliendile olema teada, millisel eesmärgil võib konfidentsiaalseid andmeid kolmandatele isikutele avaldada (tegevuse edasiandmise korral konkreetse teenuse osutamisega seonduvate toimingute teostamiseks teenuse pakkuja poolt), isikud või nende kategooriad, kellele isikuandmete üleandmine on lubatud (konkreetne isik või konkreetsetele tunnustele vastavad isikud ja/või loetledes toimingud, mille täitmiseks konfidentsiaalset infot kolmandatele isikutele avaldatakse);
- 2) Rakendame vajalikke meetmeid tagamaks, et teenuse pakkujale avaldatud konfidentsiaalset infot kasutatakse eesmärgipäraselt konkreetsete ülesannete täitmiseks ega toimuks sellise info kuritarvitusi;
- 3) Kuna konfidentsiaalse informatsiooni üleandmisel või sellisele infole juurdepääsu võimaldamine kolmandatele isikutele kujutab eneses täiendavat ohtu kliendi varalistele ja mittevaralistele huvidele, siis peab teenuse pakkujale avaldatav info piirduma sellega, mis on vajalik konkreetsete kohustuste nõuetekohaseks täitmiseks;
- 4) Veendume, et tegevuse edasiandmisega avaldatava ja/või vastava teenuse osutamisega teatavaks saavat konfidentsiaalset infot käsitleb teenuse pakkuja konfidentsiaalsena, sätestades ka konkreetse vastutuse konfidentsiaalsuskohustuse rikkumise korral. Määratleme miinimumnõuded teenuse pakkuja organisatsioonilistele, füüsilistele ja (info)tehnoloogilistele meetmetele, tagamaks konfidentsiaalse info kaitse.

11.6 TEGEVUSE EDASIANDMISE LÕPETAMINE

N1 rakendab järgmisi tegevusi tegevuse edasiandmise õigussuhte lõpetamisel:

- 1) Tegevuse edasiandmise lepingu sõlmimisel arvestame, et N1el võib olla õigus nõuda tegevuse edasiandmise lepingu igal ajal mõistliku etteteatamistähtajaga lõpetada. Leping sõlmimisel tagame, et pooled oleks sellest teadlikud. Võtame tarvitusele vajalikud meetmed tagamaks vastava nõude täitmise võimalikkuse. Selline õigus meile võimaluse toimida klientide parimate huvide kohaselt, kui tegevuse edasiandmine ei ole muutunud turusituatsioonis enam otstarbekas.
- 2) Tagame vara (sealhulgas mittemateriaalne vara) üleandmise vastavalt vara kuuluvusele, kindlustame vara säilimise ning välistame selle mittesihotstarbelise kasutamise või kuritarvitamise kuni üleandmiseni omanikule. Nii meie kui teenuse osutaja peame tagama teenuse osutamise käigus või sellega seoses pooltele teatavaks saanud konfidentsiaalse info suhtes konfidentsiaalsusnõuete säilimise ja järgimise ka pärast õigussuhte lõppemist.
- 3) Hindame teenuse pakkuja võimaliku tegevuse katkemise või muude tegevust takistavate faktorite tagajärgi. Muuhulgas võtame arvesse teenuse pakkuja tegevuse jätkuvuse strateegia, meie tegevuse jätkuvuse strateegia ning koordineerime need omavahel. N1 sätestab üldise tegevuse eeskirja (talitluspidevuse plaani) ja lisaks ka konkreetset tegevusnõudeid ja -plaanid tagamaks tegevuse jätkuvus ka konkreetse tegevuse edasiandmise õigussuhte raames.



12. RAHAPESU JA TERRORISMI RAHASTAMISE TÕKESTAMINE NING RAHVUSVAHELISTE SANKTSIOONIDE RAKENDAMINE

Arvestades majandus- ja ärikeskkonna, milles N1 tegutseb, avatust, üldist finantssektori globaliseerumist ja finantsteenuste tehnilist arengut ning sellest tulenevaid võimalusi (sh võimalust haarata uusi turge), kaasnevad sellise avatusega ka teiselt poolt riskid, kus kriminaalse taustaga raha võib otsida võimalusi imbuda finantssüsteemi või kasutada seda taolisteks varjamis- ja moondamistehinguteks. Sellised tingimused eeldavad meilt kohast hoolsust rahapesu ja terrorismi rahastamise tõkestamiseks, kaitsmaks seeläbi muu hulgas finantssüsteemi usaldusväärsust ja terviklikkust.

N1 kohustuseks on kohandada oma tegevust ja ettevõtet vastavaks, et hoida finantssektor ja ettevõtluskeskkond usaldusväärsena ja läbipaistvana, tõkestades seeläbi Eesti Vabariigi rahandussüsteemi ning majandusruumi kasutamist rahapesuks ja terrorismi rahastamiseks ning vastata seeläbi õigusaktidest tulenevatele eesmärkidele ja finantsjärelevalve ootustele.

Oma ametialaste kohustuste täitmisel lähtub N1 rahvusvahelise sanktsiooni seadusest. N1 kontrollib potentsiaalseid kliente (nii juriidilisi kui ka eraisikuid) ja partnereid, samuti ka olemasolevaid kliente ja partnereid, et tagada kehtiva seaduse täitmist rahvusvaheliste sanktsioonide rakendamise suhtes.

Rahvusvaheliste finantssanktsioonide õiguspärase rakendamise tagamine Eestis on Rahapesu Andmebüroo ülesanne. Eestis rakendatakse ÜRO Julgeolekunõukogu sanktsioone. Infot kõikide EL jurisdiktsioonis kohalduvate sanktsioonirežiimide kohta koondab EL sanktsiooniveeb EU Sanction Map. Kindlustusmaakler jälgib pidevalt muutusi sanktsioonide nimekirjas, et tagada rahvusvahelise finantssanktsiooneesmärgi saavutamist ja vältida rahvusvahelise finantssanktsiooni rikkumist.

N1 rakendab automaatset liidestust sanctions.io (API Version 2), et jälgida muutusi sanktsioonide nimekirjas, et tagada rahvusvahelise finantssanktsiooneesmärgi saavutamist ja vältida rahvusvahelise finantssanktsiooni rikkumist.

13. TEAVITAJA (VILEPUHUJA) KAITSE

Põhinedes Euroopa Liidu vilepuhuja direktiivile tagame vastavalt kindlustusmaakleri "Teavitaja (vilepuhuja) kaitse korrale", et N1 töötajatel oleks kas majasiseste või -välise kanalite kaudu võimalik kindlustustegevuse seaduses sätestatud nõuete rikkumise kohta infot edastada turvaliselt, konfidentsiaalselt ning vajadusel ka anonüümselt.

14. HAAVATAVATE KLIENTIDE ÕIGLANE KOHTLEMINE

Me mõistame, et muutused meie elus võivad olla ajutised, juhuslikud või püsivad ning see jätab meid mõnikord haavatavaks. N1 on pühendunud sellele, et kõik meie kliendid saaksid oma individuaalsetele vajadustele vastaval tasemel teenust, eriti need, kes tunnevad, et nad on haavatavad kliendid.

Meie eesmärk on:

- kohelda igat meie, ka haavatavat, klienti ja olukorda iseseisvana;
- pakkuda vajadusel paindlikke ja kohandatud lahendusi;
- salvestada lisateave haavatava kliendi erivajaduste kohta;
- juhendada haavatav klient läbi kindlustuse sõlmimise protsessi efektiivselt;
- aidata haavataval kliendil mõista meie poolt vahendatavaid tooteid ja teenuseid.

15. TEABE AVALIKUSTAMISE KORD

N1 esitab Finantsinspektsioonile aruandeid vastavalt ministri määrusega kehtestatud aruannete sisule, vormile ning esitamise korrale. Finantsinspektsioonil on õigus nõuda täiendavalt aruandeid ja teavet, mis on vajalikud järelevalve teostamiseks seaduses sätestatud ulatuses, samuti aruandeid ja teavet kindlustusmaakleri osutatavate teenuste kohta.

N1 juhatuse liikmed vastutavad kindlustusmaakleri majandustegevuse ja finantsseisundi kohta avalikustatava ja Finantsinspektsioonile esitatava teabe õigsuse ja õigeaegse esitamise eest.

N1 teeb majandusaasta aruande kättesaadavaks oma asukohas ja veebilehel kahe nädala jooksul pärast üldkoosolekul kinnitamist, kuid hiljemalt majandusaastale järgneva aasta 1. mail.

16. MUUDATUSTE SISSEVIIMINE

Käesolevat sisekorraeeskirja saab muuta vaid osaühingu juhatuse otsusega.