

ERGO Life Insurance SE Eesti filiaal

ERGO elukindlustusteenuste üldtingimused



Hea klient!

ERGO elukindlustusteenuste üldtingimustes selgitame põhimõtteid, millest juhindume Teile teenuse osutamisel.

Lisaks käesolevatele tingimustele kehtivad iga meie teenuse puhul ka vastava teenuse tingimused. Kõik tingimused leiate meie veebilehelt: www.ergo.ee

See, millised tingimused konkreetse teenuse suhtes kehtivad, on märgitud kindlustuspoliisil.

Palun võtke aega süvenemiseks ja lugege kindlustustingimused läbi. Küsimuste puhul palun võtke meiega ühendust info@ergo.ee

Meil on hea meel Teile abiks olla.

Sisukord

1.	Milliseid mõisteid me kasutame	3
2.	Millest juhindume, kui elukindlustusteenuste üldtingimused ja teenuse tingimused on vastuolus	4
3.	Kuidas me lähtume Teie kindlustushuvist ja vajadustest	4
4.	Milline on kindlustuslepingu tähtaeg	4
5.	Millal loeme kindlustuslepingu sõlmituks	4
6.	Kuidas toimub kindlustusmakse määramine ja tasumine. Millised on tasumisega hilinemise tagajärjed	5
7.	Kuidas me Teie isikusamasust ja esindusõigust tuvastame	6
8.	Kuidas määrame soodustatud isiku	6
9.	Millist informatsiooni ja teateid me Teile edastame	6
10.	Millist teavet me Teilt ootame	7
11.	Millised õigused meil on, kui olete teatamiskohustust rikkunud	7
12.	Kuidas toimub arveldamine	8
13.	Kuidas on võimalik kindlustuslepingut muuta või lõpetada	8
14.	Kogumiskindlustusega lepingu kasumiosalus	9
15.	Millised on hüvitamise põhimõtted	10
16.	Millistele juhtumitele kindlustuskaitse ei laiene (üldised välistused)	10
17.	Millised on muud olukorrad, millal me ei maksa kindlustushüvitist (rikkumised)	11
18.	Millal kindlustuslepingust tulenevad nõuded aeguvad	11
19.	Kuidas me kohaldame rahvusvahelisi sanktsioone ning rahapesu ja terrorismi tõkestamise hoolsusmeetmeid	11
20.	Kuidas me Teie isikuandmeid töötleme	12
21.	Kuidas kasutame võõrkeelseid dokumente	12
22.	Kuidas Teil on võimalik meile kaebust esitada	13
23.	Kuidas vaidlusi lahendada	13

1. Milliseid mõisteid me kasutame

- **Kindlustusandja** on ERGO Life Insurance SE Eesti filiaal, registrikood 12025488, aadress Veskiposti 2/1, 10138 Tallinn (edaspidi ka meie).
- **Klient** on iga isik, kes kasutab või soovib kasutada meie teenust, sh kindlustusvõtja, kindlustatud isik, soodustatud isik ja kindlustusvõtjaga võrdsustatud isikud (edaspidi ka Teie).
- **Kindlustusvõtja** on isik, kes on sõlminud kindlustuslepingu (edaspidi ka Teie).
- **Kindlustatud isik** on isik, kellega seotud risk või huvid on kindlustatud (edaspidi ka Teie).
- **Soodustatud isik** on kindlustuslepingus nimetatud isik, kel on kindlustusjuhtumi korral õigus saada kindlustuslepingust tulenev kindlustushüvitis.
- **Teenuse tingimused** on kindlustustingimused, mida kohaldame vastava teenuse suhtes (nt elukindlustuse eritingimused, vähikindlustuse tingimused, kriitiliste haiguste lisakindlustuse tingimused jm). Kõik kindlustustingimused on leitavad meie veebilehel: www.ergo.ee/tingimused

Selgitus

Praktikas kasutatakse paralleelselt ka mõistet kindlustustoode. Kindlustusteenus ja kindlustustoode on sünonüümid.

- **Kindlustusperiood** on kindlustuspoliisil märgitud ajavahemik, mille kehtimise ajal toimunud kindlustusjuhtumi eest kanname vastutust. Samuti on kindlustusperiood ajavahemik, mille alusel arvutame kindlustusmakseid. Kindlustusperiood on üldreeglina üks aasta nii tähtajatute kui ka tähtajaliste kindlustuslepingute puhul, kui me kindlustuslepingus ei ole Teiega teisiti kokku leppinud.
- **Kindlustusterritoorium** on piirkond, kus toimunud kindlustusjuhtumi suhtes kindlustuskaitse kehtib. Kindlustuskaitse kehtib kogu maailmas, kui me kindlustuslepingus ei ole Teiega teisiti kokku leppinud.

Selgitus

Kui lähete pikemaks ajaks välismaale elama (nt õppima või tööle), andke meile sellest teada, et saaksime hinnata pikaajalise viibimiskohaga seotud riski.

- **Kindlustusleping** on kokkulepe, mille Teie ja meie sõlmime. Meie kohustume kindlustusjuhtumi korral maksma kokkulepitud rahasumma või täitma lepingu muul kokkulepitud viisil. Teie kohustute tasuma kindlustusmakseid. Kindlustuslepingu dokumendid on näiteks sooviavaldus, poliis, elukindlustusteenuste üldtingimused, valitud kindlustusteenuse tingimused, terviseküsimustikud ja teised dokumendid, millele oleme viidanud kindlustuslepingus.
- **Poliis ehk kindlustuspoliis** on kindlustuslepingu dokument, milles on kirjas või viidatud kõik see, milles oleme Teiega kokku leppinud.
- **Makseteatis-arve** on meie saadetav teade Teile, millega tuletame meelde kindlustusmakse tasumise tähtpäeva.
- **Kindlustusjuhtum** on teenuse tingimustes ja kindlustuspoliisil märgitud sündmus, mille toimumise korral on meil kohustus maksta välja kindlustushüvitis või teha muu tegu, milles oleme kindlustuslepingus kokku leppinud.
- **Profisport** treening ja osalemine riiklikel või rahvusvahelistel võistlustel, mille on korraldanud asjaomase spordiala föderatsioon või liit, individuaalsed või meeskonnapõhised sporditegevused, mille tegemise eest saate mis tahes tüüpi tasu (töölepingu või tsiviilõigusliku lepingu alusel), toetust või stipendiumit.
- **Ekstreemsport** tegevus, millega kaasnevad tavapärase spordialadega võrreldes suuremad riskid ja milleks on vaja erilist füüsilist ja vaimset treeningut ning tavaliselt ka spetsiaalset varustust ja riideid. Ekstreemspordialad on alljärgnevad või oma loomu ja kasutatava varustuse poolest alljärgnevate aladega sarnased tegevused:
 - a. Auto-, mootorratta- ja mootorsõidukisport (sh mootorpaadid); jalgrattasport maanteel, maastikul, radadel, BMX-, HD-, FR-tüüpi jalgrataste ja kohandatud mägijalgratastega sõitmine; rula ja rulluisukedega rampidel sõitmine; aerosport (sh langevarjuhüpped, lendamine puri- ja väikelennukiga, paraplaaniga lendamine); benjihüpped; ratsutamine ja ratsasport; laskesport; tsarterreisilennud lennukiga;
 - b. Kanuu- ja kajakisõit kärestikel, surfamine, pikamaaujumine jääkülmas vees, kärestiku- ja lainesport, purjetamine merel, sukeldumine sügavamale kui 40 m, ekstreemsed sukeldumistehnikad (sh apnoesukeldumine); kaljudelt vette hüppamine, veelauasport, purjelauasport, surfilauasport, veemootorrattasport, mootoriga tuulelohed, purjetamine ja mehaaniline sõudmine/paadisõit mageveekogudes ja tasastel jõgedel;
 - c. Suusatamine tuulelohega või surfilaudadel, hüppamine suuskadel või lumelaual, mäesuusatamine ja lumelauasõit märgistamata radadel, heliskiing ehk koptersuusatamine ja tiibvarjusuusatamine, v.a tavaline suusatamine radadel, mis on kohandatud ja mõeldud suusatamiseks;
 - d. Mägi- ja kaljuronimine, laskumine koobastesse ja kanjonitesse, jäätunud koskedest, kividest, rahnudest üles ronimine, ultramaratonide jooksmine mägedes, parkuur, retked äärmuslike kliimatingimustega piirkondades (nt polaarpiirkonnad, džunglid, kõrbed, avameri jne);
 - e. Võitluskunstid või kontaktsport, nt poksimine, maadlus, judo ja karate, vehklemine jne, v.a kuni 14-aastaste sellise spordiga tegelevate laste korral.

2. Millest juhindume, kui elukindlustusteenuste üldtingimused ja teenuse tingimused on vastuolus

Kui käesolevad elukindlustusteenuste üldtingimused ja teenuse tingimused on vastuolus, siis juhindume vastava kindlustusliigi teenuse tingimuste sõnastusest. Kui kindlustusteenuse tingimused ja riski- või eritingimused on vastuolus, juhindume riski- või eritingimuste sõnastusest.

Selgitus

Vastuolu tähendab näiteks sellist olukorda, kui sama mõiste on erinevates kindlustustingimustes erinevalt sõnastatud.

3. Kuidas me lähtume Teie kindlustushuvist ja vajadustest

3.1 Soovime, et pakutav teenus ja kindlustuskaitse vastaksid Teie kindlustushuvile ja vajadustele. Selgitame välja Teie kindlustushuvi ja vajadused ning soovitame Teile kõige paremini sobivat kindlustuslahendust ning anname selgitusi, et saaksite teha kindlustuslepingu sõlmimise kohta teadliku otsuse.

Selgitus

Kui kindlustusjuhtumi tagajärjel võib Teile kaasneda mingi kaotus – tervise kahjustumine, lähedase kaotamine jmt, siis tähendab see, et Teil on **kindlustushuvi** olemas. Näiteks on igal inimesel huvi kindlustada oma elu ja tervist. Kindlustusvõtjaks võib olla ka kindlustushuviga kolmas isik, kui ta soovib kindlustuslepingu sõlmida oma lähedase isiku kasuks.

Kliendi vajadused väljendavad Teie soovi kindlustada ennast või oma lähedasi kindla kindlustusrisiki vastu kokkulepitud tingimustel (nt kindlustusterritooriumi, omavastutuse ja kindlustuslepingu kehtivuse aja valik). Lepingu sõlmimisel nõustame Teid, et selgitada välja Teie vajadused.

Kindlustushuvi ja vajaduste selgitamisel on meile sisendiks Teie antud teave, miks soovite kindlustuslepingut sõlmida, keda soovite kindlustada ja milliste sündmuste puhul soovite hüvitise väljamaksmist.

4. Milline on kindlustuslepingu tähtaeg

4.1 Kindlustusleping võib olla nii tähtajaline kui tähtajatu. Tähtajaline kindlustusleping kehtib kuni kokkulepitud tähtajani. Tähtajatu kindlustusleping kehtib kuni ülesütlemiseni. Nii tähtajalise kui ka tähtajatu kindlustuslepingu kindlustusperioodiks on üldreeglina üks aasta.

Selgitus

See, kas kindlustusleping on tähtajaline või tähtajatu, on märgitud kindlustuspoliisil.

4.2 Tähtajaline kindlustusleping loetakse järgmiseks kindlustusperioodiks uuendatuks, kui oleme esitanud Teile kui kindlustusvõtjale uue ettepaneku (nt edastanud uue poliisi ja makseteatis-arve) ja olete sellega nõustunud.

5. Millal loeme kindlustuslepingu sõlmituks

5.1 Loeme kindlustuslepingu sõlmituks, kui olete saanud meie pakkumuse ja nõustunud sellega. Sõltuvalt kindlustusteenusest võib nõusoleku andmine toimuda erineval viisil, nt kui olete täitnud ühe järgmistest tingimustest:

5.1.1 tasunud meile esimese kindlustusmakse;

5.1.2 kinnitanud kindlustuslepingu sõlmimist allkirjaga sooviavaldusel või poliisil või muul moel kindlustuslepingus kokkulepitud viisil.

Selgitus

Sõltuvalt kindlustusteenusest saab kindlustuslepingu sõlmimine toimuda väga erinevatel viisidel. Kindlustuslepingu sõlmimiseks on vajalik, et Te nõustuksite kindlustuslepinguga. Kõige tavalisem nõustumuse viis on kindlustusmakse tasumine. Teenuse tingimustes või poliisil võib olla kirjeldatud, millal loeme kindlustuslepingu sõlmituks konkreetse teenuse puhul, samuti kindlustuskaitse jõustumise tingimused.

- 5.2 Kui kindlustatud isik ei ole kindlustusvõtja, saame kindlustuslepingu sõlmida ainult siis, kui esitate meile kindlustatud isiku nõusoleku.

Selgitus

Kindlustatud isik annab oma nõusoleku allkirjastades vastava dokumendi. Lapse puhul kinnitab kindlustuslepingu sõlmimisega nõusolekut seaduslik esindaja (nt lapsevanem).

- 5.3 Kindlustuslepingu sõlmimise tõenduseks väljastame Teile poliisi.
- 5.4 Enne kindlustuspakkumuse väljastamist võime Teile soovi korral Teile esitada maksearvestuse, mille eesmärk on teavitada arvestuslikust kindlustusmakse suurusest.

Selgitus

Juhime Teile tähelepanu sellele, et maksearvestus ei ole käsitatav siduva kindlustuspakkumuseks. Maksearvestuses esitatud kindlustusmakse ei ole meile siduv. Selle eesmärk on vaid teavitada Teid arvestuslikust kindlustusmakse suurusest.

- 5.5 Lepinguvabaduse põhimõttest lähtuvalt on meil vabatahtliku kindlustuse korral õigus otsustada, kellega ja mis tingimustel me kindlustuslepingu sõlmime või sõlmimata jätame.

Selgitus

Vabatahtlik kindlustusleping on leping, mille sõlmimise kohustus ei tulene seadusest. Vabatahtliku kindlustuslepingu puhul on igal kindlustusandjal õigus otsustada, kas ja millistel tingimustel kindlustusleping sõlmida. Võime näiteks keelduda kindlustuslepingu sõlmimisest kõrgendatud riski korral.

6. Kuidas toimub kindlustusmakse määramine ja tasumine. Millised on tasumisega hilinemise tagajärjed

- 6.1 Kindlustusmakse määramisel võtame arvesse kindlustussummat, kindlustusperioodi kestust ning Teile tervise, ameti ja hobidega seotud riske.
- 6.2 Teile kohustuseks on tasuda meile kindlustusmakse kokkulepitud tähtpäevaks.

Selgitus

Kindlustusmakse tasumise ajaks loeme hetke, mil vastav summa laekub meie arvelduskontole või hetke, mil maksate selle meie esindajale maksekaardiga.

- 6.3 Kui Te ei ole 14 päeva jooksul pärast kindlustuslepingu sõlmimist tasunud kindlustusmakset või esimest osamakset, võime kuni makse tasumiseni lepingust taganeda. Kui sissenõutavaks muutunud kindlustusmakse või esimene kindlustusmakse ei ole tasutud kindlustusjuhtumi toimumise ajaks, ei ole meil kindlustushüvitise maksmise kohustus.

Selgitus

Võlaõigusseadusest tulenevalt eeldatakse, et kindlustusandja on lepingust taganenud, kui ta ei esita kindlustusmakse sissenõudmiseks hagi kolme kuu jooksul pärast makse sissenõutavaks muutumist.

- 6.4 Kui Te ei tasu teist või mõnd järgmist kindlustusmakset ettenähtud ajaks, määrame Teile maksmiseks vähemalt kahe nädalase uue maksetähtaja. Kui Te ei tasu kindlustusmakset uue maksetähtaja jooksul, loeme kindlustuslepingu üles öelduks; kui kogumiskindlustuse korral on täiendavaks maksetähtajaks moodustunud kindlustuslepingu tagastusväärus, muutub kindlustus maksevabaks. Kui kindlustusjuhtum toimub pärast uue maksetähtaja lõppu ja Te ei ole selleks ajaks makset tasunud, vabaneme oma täitmise kohustusest.

Selgitus

Kindlustusmakse suurus ja tasumise tähtaeg on kirjas poliisil. Saadame Teile enne maksetähtaega tasumise infoga makseteatise-arve. Kui makse jääb tasumata, siis saadame Teile uue teate, millega määrame täiendava tähtaja.

- 6.5 Kui Teil on tekkinud võlgnevus, siis kindlustusmakse tasumisel katame sellega kõige varasema võla. Kui Teil on võlgnevus kindlustushüvitise väljamaksmise ajal, siis me arvestame selle maha kindlustushüvitisest.

Selgitus

Võlaõigusseadusest tulenevalt kehtib eeltoodu ka juhul, kui meil on kohustus maksta kindlustushüvitis kolmandale isikule, mitte Teile kui kindlustusvõtjale.

7. Kuidas me Teie isikusamasust ja esindusõigust tuvastame

- 7.1 Enne tehingu tegemist tuvastame Teie isikusamasuse. Kui meil on kahtlus Teie isikusamasuses või esitatud dokumentide õigsuses, on meil õigus jätta tehing tegemata või nõuda lisadokumentide esitamist.

Selgitus

Teie isikusamasuse tuvastamise üheks eesmärgiks on tagada Teie kliendiandmete kaitse, st soovime takistada õigustamatute isikute juurdepääsu Teie andmetele. Isikuandmete töötlemise põhimõtteid oleme täpsemalt selgitanud meie isikuandmete töötlemise põhimõtetes (www.ergo.ee). Lisaks on meil kohustus isikusamasust tuvastada rahapesu ja terrorismi rahastamise tõkestamise seadusest tulenevate hoolsuskohustuste täitmiseks.

Sõltuvalt müügikanalist on Teie isikusamasuse tuvastamise viisid erinevad. Näiteks: iseteeninduskeskkonnas toimub isiku tuvastamine keskkonda sisse logimisel. Kontoris teenindamisel küsime Teie käest isikusamasust tõendavat dokumenti. Telefoni teel suheldes esitame Teile isikusamasuse tuvastamiseks kontrollküsimused.

- 7.2 Kindlustuslepingu saate meiega sõlmida, kui olete vähemalt 18-aastane.

Selgitus

Vastavalt seadusele on isikud kuni 18. eluaastani piiratud teovõimega. Teovõime, st õigus teha tehinguid, on füüsilisel isikul alates 18. eluaastast.

- 7.3 Kui soovite sõlmida kindlustuslepingu või teha muid toiminguid esindaja vahendusel, siis peate arvestama, et aktsepteerime vaid digitaalselt allkirjastatud või notariaalselt tõestatud volikirja. Kui Teid esindab kindlustusmaakler, siis eeldame, et kindlustusmaakleril on õigus Teid esindada.

Selgitus

Volikirja esitamise korral peate arvestama, et enne tehingu tegemist soovime volikirja sisu õiguslikult hinnata. Seetõttu võib tehingu tegemine võtta täiendavat aega.

8. Kuidas määrame soodustatud isiku

- 8.1 Teil kui kindlustatud isikul on õigus määrata soodustatud isik ja seda isikut muuta.
- 8.2 Kui olete määranud soodustatud isikuks mitu isikut ilma nende osi täpsustamata, loeme osad võrdseteks.
- 8.3 Osa, mida mõni soodustatud isik keeldub vastu võtmast või ei saa vastu võtta, lisame teiste soodustatud isikute osadele.
- 8.4 Kui soodustatud isik sureb või juriidilisest isikust soodustatud isik lõpetab tegevuse enne kindlustusjuhtumi toimumist, maksame hüvitise Teile kui kindlustusvõtjale või Teie pärijatele, kui Te ei ole enne kindlustusjuhtumi saabumist määranud teisiti.

9. Millist informatsiooni ja teateid me Teile edastame

- 9.1 Kindlustuslepingu kehtimise ajal edastame Teile kui kindlustusvõtjale lepingu täitmisega seotud teateid (nt kindlustuskaitse selgitused, makseteatis-arved, vastused Teie pöördumistele jm). Edastame kõik lepinguga seotud teated, avaldused või muu info Teie teatatud kontaktaadressile (nt e-posti aadressile). Lähtume Teie poolt viimati esitatud kontaktandmetest, sh korrigeerime Teile kontaktandmed meie infosüsteemis lähtuvalt viimati esitatud andmetest.

Selgitus

Kõik lepinguga seotud teated edastame Teie e-posti aadressile ning selle puudumisel Teie postiaadressile. Lähtume põhimõttest, et Teie poolt viimati edastatud kontaktandmed on kehtivad.

- 9.2 Edastame Teile kindlustuslepingu kehtimise ajal ka turundusteateid, sh meie parimaid pakkumusi täiendavate teenuste osas, kui te ei ole keeldunud vastavate teadete saamisest.
- 9.3 Edastame Teile meie häid pakkumusi ja turundusteateid ka pärast kindlustuslepingu lõppemist, kui olete andnud selleks eraldi nõusoleku.

Selgitus

Lähtume seaduses sätestatud põhimõttest, et peale kindlustuslepingu lõppemist võib Teile turundusteateid saata vaid juhul, kui Te olete selleks andnud eraldi nõusoleku.

10. Millist teavet me Teilt ootame

- 10.1 Lepingu sõlmimisel peate meile teatama kõigist Teile teada olevatest olulistest ja kindlustusriski mõjutavatest asjaoludest, millel võib olla mõju meie kui kindlustusandja otsusele leping sõlmida või teha seda muudel kokkulepitud tingimustel. Olulised ja kindlustusriski mõjutavad asjaolud on asjaolud, mida küsime Teilt lepingu sõlmimisel, nt Teie põetud või põetavad haigused, esinenud või esinevad tervisehäired, harrastatavad ohtlikud tegevused.

Selgitus

Kindlustuslepingu alusel võtame üle riskid, mis muidu on Teie enda kanda. Seetõttu on oluline, et oleksime võrdväärselt informeeritud olulistest riskiasjaoludest. Seaduse kohaselt eeldatakse, et oluline on see asjaolu, mille kohta oleme lepingu sõlmimisel informatsiooni küsinud.

- 10.2 Tulenevalt Teie valitud kindlustuskaitsest ja kindlustussummast võime Teil paluda riskihindamise eesmärgil enne lepingu sõlmimist läbida tervisekontroll ja kanname tervisekontrolliga seotud kulu pärast kindlustuslepingu jõustumist. Me kanname tervisekontrolli kulu ka juhul, kui tervisekontrolli tulemusena oleme tõstnud algses pakkumuses esitatud kindlustusmaksed ning Te loobute seetõttu lepingu sõlmimisest.
- 10.3 Kindlustuslepingu kehtimise ajal peate meid viivitamatult teavitama Teie ameti või hobi muutumisest.

Selgitus

Näiteks tuleb meile teada anda, kui hakkate tegelema kõrge riskiga spordialaga, nt alpinism, motosport. Samuti tuleb meile teada anda, kui Teie töö iseloom muutub riskiohtlikuks, nt töötasite kindlustuslepingu sõlmimise ajal kontoritöötajana, kuid nüüd hakkasite tööle demineerijana.

11. Millised õigused meil on, kui olete teatamiskohustust rikkunud

- 11.1 Kui Te ei ole meid kindlustuslepingu sõlmimisel või lepingu kehtivuse ajal teavitanud olulistest asjaoludest või kindlustusriski võimalikkuse suurenemisest või olete andnud meile ebaõiget teavet, siis pärast sellest teada saamist võime kas kindlustusmaksed suurendada või lepingust taganeda ühe kuu jooksul pärast seda, kui saime teada teatamiskohustuse täitmata jätmisest, või kindlustusjuhtumi toimumise korral keelduda kindlustuslepingu täitmisest kas osaliselt või täielikult. Meil ei ole õigust tugineda kindlustusriski suurenemisele, kui riski suurenemisest on möödunud vähemalt kolm aastat, v.a juhul kui teavitamiskohustust on tahtlikult rikutud. Kogumiskindlustusega lepingu korral maksame lepingust taganemisel Teile kindlustuse tagastusväärtuse, millest on maha arvatud võlgu jäänud kindlustusmaksed ja muud võimalikud võlad.

Selgitus

Seadus näeb ette, et kindlustusandjal on õigus teavitamiskohustuse rikkumise korral (sh suurenenud kindlustusrisk) kas suurendada vastavalt kindlustusmakset või kindlustusleping erakorraliselt lõpetada. Vastava valiku tegemisel lähtume sellest, kas kindlustuslepingu jätkamine on mõistlikult võimalik või mitte (nt olete jätnud meid teavitamata oma kroonilisest haigusest). Kui me saime teavitamiskohustuse rikkumisest teada pärast kindlustusjuhtumi toimumist, on meil õigus vähendada väljamakstavat summat samas proportsioonis, mille poolest erineb vastavalt tegelikele asjaoludele maksta tulnud kindlustusmaks tasutud kindlustusmaksest.

12. Kuidas toimub arveldamine

12.1 Kindlustusmaks tasumiseks saadame Teile makseteatis-arve. Makseteatisel on kirjas maksetähtpäev, meie arvelduskontonumber ning viitenumber. Makseteatis saadame paberil või elektrooniliselt.

Selgitus

Oluline on silmas pidada, et kindlustusmaks kokkulepitud tähtpäevaks tasumise kohustus on Teil sõltumata sellest, kas olete makseteatis kätte saanud. Soovitame Teil arvete tasumiseks sõlmida püsikorralduse leping.

12.2 Kui olete kindlustusmaks tasunud ebakorrektselt ja meil ei ole võimalik olemasoleva teabe põhjal otsustada, millise kindlustuslepingu makse on laekunud, siis loeme kindlustusmaks tasumata jäetuks, kuni õige kindlustuslepingu tuvastamiseni.

Selgitus

Võlgnevuse korral me võime Teile helistada või saata meeldetuletuse e-kirja või sõnumiga. Kindlustusmaks loetakse laekunuks alles siis, kui kogu ettenähtud summa on laekunud.

12.3 Kui tasute ettenähtust rohkem, jätame ülejäägi ettemaksuks või tagastame vastavalt Teie soovile.

13. Kuidas on võimalik kindlustuslepingut muuta või lõpetada

13.1 Kogumiskindlustusega lepingu korral võite taotleda kindlustusmaksete lõpetamist või vähendamist, teatades sellest meile kirjalikult üks kuu ette. Sellisel juhul me vähendame kindlustussummat kindlustusmatemaatika reeglite järgi ning arvestame kindlustusmaksete olemasolevat reservi maksete lõpetamise või vähendamise päeva seisuga ja edaspidi tasutavaid väiksemaid makseid. Kindlustusmaksete lõpetamine või vähendamine on võimalik üksnes juhul, kui alles jääv kindlustussumma on kindlustuslepingus kokkulepitud miinimumsumma suurune. Kindlustusmaksete lõpetamise või vähendamise korral arvame kindlustusmaksete reservist maha võlgu jäänud kindlustusmaksed

13.2 Tähtajatu kindlustuslepingu muutmise või lõpetamise soovist tuleb teisele poolele ette teatada vähemalt üks kuu enne kindlustusperioodi lõppu, kui me ei ole Teiega kindlustuslepingus teisiti kokku leppinud. Kui teine pool ei nõustu tehtud ettepanekuga kindlustuslepingut muuta, siis on poolel õigus kindlustusleping üles öelda.

Selgitus

Nii Teil kui meil on õigus tähtajatu kindlustusleping iga jooksva kindlustusperioodi lõpuks üles öelda. Samuti on meil ja Teil võimalik kindlustuslepingus teha muudatusi, sellest teisele poolele üks kuu ette teatades. Muudatusettepanekuga mittenõustumise korral on teisel poolel õigus kindlustusleping lõpetada. Näiteks võime me muuta lepingu suhtes kehtivaid kindlustustingimusi.

13.3 Seaduses ette nähtud juhtudel on nii meil kui ka Teil õigus tähtajaline kindlustusleping ennetähtaegselt lõpetada.

Selgitus

Oluline on silmas pidada, et kindlustusleping on leping nagu iga teinegi. See tähendab, et leping kehtib kokkulepitud tähtajani. Lepingu ennetähtaegne lõpetamine on võimalik, kui seadus näeb seda ette või kui selleks on mingi erakorraline põhjus (nt kindlustushuvi lõppemine, lepingu oluline rikkumine teise poole poolt).

- 13.4 Teil on õigus 14 päeva jooksul pärast kindlustuslepingu sõlmimist sellest taganeda, esitades meile sellekohase kirjaliku avalduse. Taganemisel tagastame Teile tasutud kindlustusmaksed, millest on maha arvatud kindlustuslepinguga seotud põhjendatud kulud, kui me oleme neid kandnud.
- 13.5 Teil on õigus nii tähtajatu kui tähtajaline kindlustusleping üles öelda jooksva kindlustusperioodi lõpuks teavitades meid sellest ette üks kuu.
- 13.6 Meil on õigus kindlustusleping üles öelda:
- 13.6.1 kindlustuslepingu olulise rikkumise korral;

Selgitus

Näiteks: kindlustusrisi muutumise asjaoludest teatamata jätmine, kindlustusjuhtumi asjaolude suhtes ebaõigete andmete esitamine, kindlustusmaksed tasumata jätmine.

- 13.6.2 kindlustusrisi suurenemisel.

- 13.7 Kui kogumiskindlustusega leping, millele on moodustunud tagastusväärtus, lõpeb taganemise või ülesütlemisega või osutub tühiseks, maksame Teile kindlustuse tagastusväärtuse, kui oleme selles on kokku leppinud ja kui tagastusväärtus on selleks ajaks moodustunud. Kindlustuse tagastusväärtuse arvutame lepingust taganemise või lepingu ülesütlemise kuupäevaks, võttes aluseks kindlustusmatemaatika reeglid. Tagastusväärtuse väljamaksmisel arvame sellest maha võlgu jäänud kindlustusmaksed ja muud kindlustuslepingus kokku lepitud mahaarvamised
- 13.8 Kindlustusleping lõpeb, kui oleme pärast kindlustusjuhtumit oma kohustuse täielikult täitnud.

Näide

Kui vähikindlustuse lepingu korral oleme välja maksnud kindlustusjuhtumi järgselt kogu vähikindlustuse kindlustussumma, siis leping lõpeb.

14. Kogumiskindlustusega lepingu kasumiosalus

- 14.1 Me kogume kokkulepitud kindlustuskaitse tagamiseks kindlustusmaksed. Kindlustusmaksete arvutamisel lähtume sellest, et meil peab igal ajal jätkuma rahalisi vahendeid kindlustussummade ja muude lepingujärgsete summade väljamaksmiseks ning lepingu sõlmimise ja haldamisega seotud kuludeks. Seetõttu võtame kindlustusmaksete arvutamise aluseks konservatiivsed kindlustusmatemaatilised väärtused (arvestuslik intress, suremus ja kulud).
- 14.2 Meil tekib kogumiskindlustusega lepingu puhul kasum:
- 14.2.1 kindlustusmaksete investeeringutulust, kui see ületab kindlustusmaksete kalkuleerimisel kasutatud arvestusliku intressi;
 - 14.2.2 kindlustusmaksete riskiosa kasutamata osadest, kui kindlustatud isikute tegelik suremus erineb arvestatust;
 - 14.2.3 kindlustusmaksetes arvestatud kulude kasutamata osadest, kui meie tegelikud kulud on olnud arvestatust väiksemad.
- 14.3 Me maksame osa kindlustustegevusest saadud kasumist Teile, kui olete sõlminud meiega kogumiskindlustusega lepingu. Teile eraldatavat osa nimetatakse kindlustusvõtja kasumiosaks. Kasumiosa kasutamise viisi oleme kirjeldanud vastava kindlustusteenuse tingimustes.

15. Millised on hüvitamise põhimõtted

- 15.1 Kindlustussumma, kindlustushüvitise või muu lepingujärgse summa väljamakse taotlemisel esitage meile järgmised dokumendid:
- 15.1.1 kirjalik hüvitistaotlus (kättesaadav meie kodulehel) koos arvelduskonto numbriga;
 - 15.1.2 Teie isikut tõendav dokument;
 - 15.1.3 muud dokumendid, mille esitamise vajadust oleme põhjendanud või mille esitamise kohustus tuleneb seadusest.

Selgitus

Iga kindlustusteenuse tingimustes oleme märkinud täpsema loetelu teabest, mis tuleb meile kindlustusjuhtumi korral esitada.

- 15.2 Maksame välja kindlustushüvitise hiljemalt 10 tööpäeva jooksul arvates kogu vajaliku informatsiooni ja tõendite saamisest kindlustusjuhtumi kohta. Kui kindlustusjuhtumi asjus on algatatud kriminaal- või väärteomenetlus, mille tulemusest võib oleneda meie väljamaksekohustus, on meil õigus lükata väljamaksmist edasi kuni asjakohase õigusliku otsuse jõustumiseni.
- 15.3 Meil tekib hüvitamiskohustus vaid juhul, kui tegemist on kindlustuslepingus kirjeldatud kindlustusjuhtumiga.

Selgitus

Iga kindlustusteenuse tingimustes (nt vähikindlustus, puuduva töövõime kindlustus jm) oleme selgitanud, milliseid juhtumeid loetakse kindlustusjuhtumiteks.

- 15.4 Kõikide meie pakutavate teenuste puhul kehtivad üldised välistused (vt p. 16). Need on üldised olukorrad, millele meie kindlustuskaitse ei laiene. Samuti ei maksa me kindlustushüvitist, kui Te olete jätnud täitmata lepingus ette nähtud kohustuse (vt p. 17).
- 15.5 Meil on õigus teha järelepärimisi selle kohta, kas kindlustatud isik on elus, samuti nõuda väljamaksekohustuse kindlakstegemiseks lisatõendeid ja neid ise hankida.
- 15.6 Lepingujärgsete väljamaksete tegemisel arvestame maha võlgu jäänud kindlustusmaksed.

16. Millistele juhtumitele kindlustuskaitse ei laiene (üldised välistused)

- 16.1 Kui me ei ole Teiega kindlustuslepingus teisiti kokku leppinud, siis kindlustuskaitse ei kehti ja me ei maksa välja kindlustushüvitist, kui:
- 16.1.1 kindlustatud isik on teinud enesetapu enne kahe aasta möödumist kindlustuskaitse jõustumisest või kindlustussumma suurendamisest. Kindlustussumma suurendamise korral kehtib eelnimetatud tingimus suurendatud kindlustussumma kohta. Sellisel juhul maksame Teile lepingu tagastusväärtuse, kui lepingule on tagastusväärtus moodustunud. Kui enesetapp on tehtud vaba tahet välistava vaimuhaiguse seisundis, täidame lepingust tuleneva kohustuse;
 - 16.1.2 kindlustusjuhtumi põhjuseks on alkohoolsete, narkootiliste, toksiliste, psühhotroopsete või muude joovastavate ainete toime (sh liig- või ületarbimine), samuti arsti poolt määramata tugevatoimeliste ravimite toime;
 - 16.1.3 kindlustusjuhtumi põhjustas kindlustatud isiku tegelemine profi- või ekstreemspordiga, v.a kui me oleme kindlustuslepingus kokku leppinud teisiti;
 - 16.1.4 kindlustusjuhtumi on põhjustanud radioaktiivse kiirguse kahjustav mõju või sõda, kodusõda, invasioon, rahvarahutus, riigipööre, streik, töökatkestus, erakorraline seisukord, terrorism, ülestõus, massiline korratud.

17. Millised on muud olukorrad, millal me ei maksa kindlustushüvitist (rikkumised)

17.1 Me ei maksa kindlustushüvitist, kas osaliselt või täielikult, kui:

- 17.1.1 Te olete jätnud täitmata vähemalt ühe kindlustuslepingus nimetatud kohustustest ning kohustuse täitmata jätmise omab mõju kindlustusjuhtumi kindlakstegemisele ja/või kindlustusandja täitmise kohustusele;
- 17.1.2 Te olete esitanud ebaõigeid või puudulikke andmeid kindlustuslepingu sõlmimisel või ei ole meile edastanud kindlustusjuhtumi põhjuste ja suuruse kindlakstegemiseks vajalikku teavet või ei ole pöördunud meie määratud ekspertarsti poole vajalike uuringute läbimiseks ühe aasta jooksul pärast kindlustusjuhtumist teada saamist.
- 17.1.3 Te ei ole tasunud kindlustusmakset kokkulepitud tähtpäevaks (järgmakse korral hiljemalt uueks tähtpäevaks) ja kui kindlustusjuhtum toimub pärast kindlustusmakse tasumise tähtpäeva möödumist;
- 17.1.4 kindlustusjuhtum on toimunud Teie kui kindlustusvõtja või kindlustatud isiku või soodustatud isiku raske hooletuse või tahtluse tõttu;
- 17.1.5 kindlustusjuhtum on põhjustatud Teie kui kindlustusvõtja või kindlustatud isiku või soodustatud isiku tegevusest alkoholijooobes, narkootikumide või muude psühhotroopsete ainete mõju all;
- 17.1.6 Teie kui kindlustusvõtja või kindlustatud isik või soodustatud isik on eksitanud või püüdnud meid eksitada kahju toimumise asjaolude või suuruse asjus või püüdnud meid muul viisil petta kindlustuslepingu või selle täitmise asjaolude suhtes;
- 17.1.7 kindlustusjuhtum on tekkinud Teie kui kindlustusvõtja, kindlustatud isiku või soodustatud isiku poolt õigusvastase teo sooritamisel või selle sooritamise katsel. Sellisel juhul ei teki meil lepingu tagastusväärtuse väljamaksmise kohustust;

17.2 Kindlustuslepingu täitmisest vabanemise ulatuse otsustame lähtudes konkreetsetest asjaoludest.

Selgitus

Kõik eelnevalt nimetatud olukorrad on sellised olukorrad, mida seaduse mõttes käsitatakse rikkumistena lepinguliste kohustuste täitmisel. Lepingu rikkumise korral on meil õigus kasutada seaduses ette nähtud vahendeid (nn õiguskaitsevahendeid). Üheks õiguskaitsevahendiks on oma lepingulise kohustuse täitmisest keeldumine. Neid olukordasid, millal meil on õigus keelduda kindlustushüvitise maksmisest erinevate teenuste puhul on selgitatud ka Eesti Kindlustusseltside Liidu veebilehel (hea tava).

Rakendame neid aluseid oma kõikide teenuste puhul, välja arvatud juhul, kui see on Teiega teenuse tingimustes eraldi kokku lepitud.

18. Millal kindlustuslepingust tulenevad nõuded aeguvad

18.1 Kindlustuslepingust tulenevate nõuete aegumistähtaeg on kolm aastat. Aegumistähtaega hakatakse lugema selle kalendriaasta lõpust, millal nõue muutub sissenõutavaks.

18.2 Kui oleme Teile kirjalikult teatanud kindlustushüvitise välja maksmata jätmisest või kindlustushüvitise vähendamisest, vabaneme me oma kohustusest juhul, kui Teie või kindlustushüvitist saama õigustatud isik ei esita hagi kohtusse ühe aasta jooksul pärast meilt kindlustushüvitise välja maksmata jätmise või kindlustushüvitise vähendamise otsuse saamist ning kui oleme Teile oma vastuses teatanud üheaastase aegumistähtaja möödumise õiguslikust tagajärjest.

Selgitus

Aegumistähtjad on sätestatud seadusega. Aegumistähtaeg tähendab, et kohustatud isikul on õigus keelduda oma kohustuse täitmisest, kui aegumistähtaeg on möödunud.

19. Kuidas me kohaldame rahvusvahelisi sanktsioone ning rahapesu ja terrorismi tõkestamise hoolsusmeetmeid

19.1 Kindlustuslepingu sõlmimisel ja täitmisel kohaldame rahvusvahelisi sanktsioone, sh finantssanktsioone. Rahvusvahelise sanktsioonina käsitame me sanktsioone, mille on kehtestanud Eesti Vabariigi Valitsus, Ühinenud Rahvaste Organisatsioon, Euroopa Liit, Suurbritannia või Ameerika Ühendriigid.

Selgitus

Finantssanktsioon on rahvusvaheline sanktsioon, millega tõkestatakse klientide (st finantssanktsiooni subjektide) rahaliste vahendite ja majandusressursside kasutamine või käsutamine täielikult või osaliselt.

- 19.2 Me ei paku kindlustuskaitset mistahes riskidele ega hüvita mistahes kahju ega nõudeid, mille kindlustamine või hüvitamine oleks vastuolus kaubanduspiirangute, keeldude või sanktsioonidega, mille on kehtestanud Eesti Vabariigi Valitsus, Ühinenud Rahvaste Organisatsioon, Euroopa Liit, Suurbritannia või Ameerika Ühendriigid.
- 19.3 Rahapesu ja terrorismi rahastamise tõkestamiseks kohaldame elukindlustuse lepingu sõlmimisel ja täitmisel hoolsusmeetmeid, mis on kooskõlas kindlustuslepingu keerukuse ning Teist ja ärisuhtest lähtuva riskiga. Me kohaldame olenevalt asjaoludest kas lihtsustatud või tugevdatud hoolsusmeetmeid.

Selgitus

Peamised hoolsusmeetmed on Teie ja soodustatud isiku isikusamasuse tuvastamine ja esitatud andmete kontrollimine, tegeliku kasusaaja tuvastamine, tehingute pidev jälgimine (ärisuhte seire), riikliku taustaga isiku väljaselgitamine.

- 19.4 Meil on rahapesu ja terrorismi rahastamise tõkestamise seaduses ettenähtud juhtudel õigus keelduda Teiega tehingu tegemisest.

20. Kuidas me Teie isikuandmeid töötleme

- 20.1 Töötleme Teie kui kindlustusvõtja, soodustatud isiku ja kindlustatud isiku andmeid kooskõlas isikuandmete töötlemise põhimõtetega, mis on avaldatud meie veebilehel www.ergo.ee
- 20.2 Isikuandmete töötlemise põhimõtetes esitame Teile kogu informatsiooni, mis seaduse ja Euroopa Liidu andmekaitse määruse kohaselt tuleb esitada.

21. Kuidas kasutame võõrkeelseid dokumente

- 21.1 Eestikeelse kindlustuslepingu dokumentide juurde võime me selguse huvides lisada tõlke võõrkeelde.

Selgitus

Tõlkel on üksnes selgitav tähendus. Tõlke ja eestikeelse dokumendi vastuolu korral juhindume eestikeelsest dokumendist.

- 21.2 Kui oleme kokku leppinud, et võõrkeelne dokument (rahvusvahelised klauslid jms) on kindlustuslepingu osa, lisame vajadusel lepingule selle dokumendi tõlke eesti keelde.

Selgitus

Eespool nimetatud juhul juhindume võõrkeelse dokumendi tekstist.

- 21.3 Teiega kokkuleppel võime kindlustuslepingu sõlmida võõrkeeles, kui see on vajalik konkreetse teenuse olemusest tulenevalt.

22. Kuidas Teil on võimalik meile kaebust esitada

- 22.1 Teil on õigus esitada meie tegevuse kohta kaebus, kasutades meie ametlikke kontaktkanaleid ja sidevahendeid (e-post, telefon, kontor).

- 22.2 Anname Teie kaebuse menetluse võtmise kohta tagasisidet ühe tööpäeva jooksul.
- 22.3 Vastame Teie kaebusele reeglina viie tööpäeva jooksul, kuid mitte hiljem kui 14 kalendripäeva jooksul. Kui kaebust ei ole võimalik lahendada selle aja jooksul, teatame Teile menetluse pikendamise põhjuse ning uue vastamistähtaaja.
- 22.4 Kliendikaebuste menetlemise lisainformatsioon on meie kodulehel www.ergo.ee

23. Kuidas vaidlusi lahendada

- 23.1 Teil on õigus pöörduda meiega tekkinud vaidluse lahendamiseks kindlustuse lepitusorgani poole, mis tegutseb Eesti Kindlustusseltside Liidu juures. Enne lepitusmenetlust tuleb Teil vaidlusküsimuses esitada nõue meile kui kindlustusandjale ja tagada meile võimalus nõudele vastata. Kui Te ei ole meie vastusega rahul, on Teil võimalik pöörduda kindlustuse lepitusorgani poole. Lisateave on Eesti Kindlustusseltside Liidu kodulehel www.eksl.ee
- 23.2 Kindlustuslepingutest tulenevad vaidlused, sh vaidlused, milles me ei ole saavutanud kokkulepet kindlustuse lepitusorganis, lahendatakse Harju Maakohtus.
- 23.3 Kindlustuslepingule kohaldatakse Eesti õigust.
- 23.4 Teil on õigus esitada kaebus meie tegevuse kohta ka Finantsinspektsiooni (Sakala 4, 15030 Tallinn, info@fi.ee).