



**LIETUVOS BANKO  
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO  
DIREKTORIUS**

**SPRENDIMAS  
DĖL X.X. IR SEB LIFE AND PENSION BALTIC SE GINČO NAGRINĖJIMO**

2022-02-17 Nr. 429-49  
Vilnius

Lietuvos bankas gavo X.X. (toliau – pareiškėja) kreipimąsi, kuriuo pareiškėja prašė išnagrinėti tarp jos ir *SEB Life and Pension Baltic SE*, veikiančios per Lietuvoje įsteigtą filialą (toliau – draudikas), kilusį ginčą.

**N u s t a t y t a:**

2005 m. gruodžio 2 d. pareiškėja su draudiku pagal Investicinio gyvybės draudimo taisyklės Nr. 12 (redakcija, galiojusi nuo 2004 m. rugpjūčio 1 d. iki 2006 m. kovo 23 d.) (toliau – Taisyklės) sudarė investicinio gyvybės draudimo sutartį (toliau – draudimo sutartis), kuria pareiškėja apsidraudė turtinius interesus, susijusius su apdraustojo gyvenimo trukme, kapitalo kaupimu ir sveikata. Draudimo sutarties sudarymą patvirtina draudimo liudijimas ID Nr. *duomenys neskelbiami*. Draudimo sutarties galiojimo laikotarpis – nuo 2005 m. gruodžio 1 d. iki 2021 m. lapkričio 30 d.

2020 m. lapkričio 16 d. draudikas SMS žinute pareiškėjos telefono numeriu *duomenys neskelbiami*. jai pranešė apie nesumokėtą draudimo sutartyje nustatytą draudimo įmoką. 2021 m. sausio 7 d. draudikas pareiškėjos draudimo sutartyje nurodytu gyvenamosios vietos adresu *duomenys neskelbiami*., išsiuntė registruotą laišką apie galimą draudimo apsaugos galiojimo sustabdymą, jeigu pareiškėja nesumokės draudimo įmokos. Atsižvelgiant į situaciją dėl COVID-19 pandemijos, registruota pašto siunta 2021 m. sausio 9 d. buvo ne įteikta pareiškėjai asmeniškai, bet palikta pašto dėžutėje. 2021 m. sausio 7 d. draudikas pareiškėjai elektroniniu paštu *duomenys neskelbiami*. išsiuntė papildomą pranešimą apie jos gyvenamosios vietos adresu išsiųstą registruotą laišką dėl nesumokėtos draudimo įmokos.

Negavęs draudimo įmokos, draudikas 2021 m. vasario 15 d. pareiškėjai jos nurodytu gyvenamosios vietos adresu: *duomenys neskelbiami*., išsiuntė neregistruotą laišką, informuodamas apie sustabdytą draudimo apsaugos galiojimą ir apie tai, kad jeigu per 6 mėn. pareiškėja nesiims veiksmų dėl draudimo apsaugos galiojimo atnaujinimo, draudimo sutartis gali būti nutraukta draudiko iniciatyva. 2021 m. vasario 15 d. draudikas pareiškėjai elektroniniu paštu *duomenys neskelbiami*. išsiuntė pranešimą apie draudimo apsaugos galiojimo sustabdymą.

Negavęs draudimo įmokos, draudikas 2021 m. rugsėjo 13 d. vienašališkai nutraukė draudimo sutartį ir 2021 m. rugsėjo 17 d. telefono numeriu *duomenys neskelbiami*. išsiųsta SMS žinute informavo apie tai pareiškėją.

2021 m. rugsėjo 17 d. pareiškėja pateikė draudikui pretenziją, kurioje nurodė, kad gavusi SMS žinutę apie draudimo sutarties nutraukimą ir paskambinusi į AB SEB banką (toliau – bankas) sužinojo, jog jai nieko nežinant draudimo sutartis buvo sustabdyta 6 mėn. ir vėliau nutraukta, o jos sąskaita banke užblokuota dėl neatnaujintos fizinio asmens anketos. Dėl to draudimo įmokos pagal draudimo sutartį iš pareiškėjos banko sąskaitos nebuvo pervestos draudikui. Teigdama, kad iš banko negavo jokios informacijos apie fizinio asmens anketos atnaujinimą, gyvybės draudimo sutarties sustabdymą, draudimo įmokų nesumokėjimą ir ketinimą vienašališkai nutraukti draudimo sutartį, pareiškėja prašė atnaujinti draudimo sutarties galiojimą visomis buvusiomis draudimo sutarties sąlygomis.

Draudikui nesutikus tenkinti šio reikalavimo, pareiškėja kreipėsi į Lietuvos banką dėl vartojimo ginčo nagrinėjimo. Kreipimesi ji paaiškino, kad 2021 m. rugsėjo 17 d. telefono numeriu *duomenys neskelbiami*. gavo SMS žinutę, jog draudikas vienašališkai nutraukė draudimo sutarties galiojimą. Telefonu susisiekiusi su banku sužinojo, kad draudikas, negavęs draudimo įmokos, sustabdė draudimo apsaugos galiojimą ir vėliau vienašališkai nutraukė

draudimo sutartį. Taip pat šio pokalbio metu sužinojo, kad bankas apribojo jos naudojimąsi banko sąskaita ir pinigines operacijas dėl neatnaujintų fizinio asmens anketos duomenų. Pareiškėjos teigimu, bankas netinkamai ją informavo apie pareigą atnaujinti fizinio asmens anketos duomenis, todėl ji nežinojo apie tokį banko prašymą ir nepateikė reikiamų duomenų. Kadangi bankas tinkamai neinformavo apie sąskaitos užblokavimą, ji nežinojo, kad draudikas negavo draudimo įmokos. Pareiškėja nurodė nei paštu, nei elektroniniu paštu, nei jokiais kitais savo kontaktais negavusi informacijos apie tai, kad draudimo apsaugos galiojimas yra sustabdytas ir draudikas ketina vienašališkai nutraukti draudimo sutartį.

Pareiškėja taip pat paaiškino, kad sudarant draudimo sutartį draudikui nurodytas jos gyvenamosios vietos adresas *duomenys neskelbiami.*, yra pasikeitęs, nes tą butą ji pardavė dar 2018 metais. Kadangi butas buvo pirktas už banko išduotą kreditą, bankas turėjo informaciją, kad pareiškėja adresu *duomenys neskelbiami.*, nebegyvena. Be to, informaciją apie gyvenamosios vietos adresą galima patikrinti ir Lietuvos Respublikos gyventojų registre. Lietuvos bankui telefonu pareiškėja papildomai paaiškino, kad ji pati nei draudikui, nei bankui apie pasikeitusį gyvenamosios vietos adresą nepranešė. Tačiau jeigu SMS žinute į savo mobilųjį telefoną būtų gavusi pranešimą apie užblokuotą banko sąskaitą ar sustabdytą draudimo apsaugos galiojimą, nebūtų patekusi į tokią situaciją, kai draudikas vienašališkai nutraukė draudimo sutartį dėl nesumokėtos draudimo įmokos.

Pareiškėja pažymėjo, kad pareigą mokėti draudimo įmokas vykdė tinkamai, t. y. į savo banko sąskaitą reguliariai pervesdavo pinigų, kad draudikas galėtų nurašyti draudimo įmokas. Kadangi bankas tinkamai neinformavo apie naudojimosi banko sąskaita apribojimą, pareiškėja nežinojo, kad draudikas negavo draudimo įmokos pagal draudimo sutartį. Pažymėtina, kad du skirtingus subjektus – banką ir draudiką – pareiškėja įvardijo vienu žodžiu „bankas“ (pavyzdžiui, nurodė, kad bankas neteisėtai nutraukė draudimo sutartį), tačiau ginčo reikalavimą pateikė draudikui dėl draudimo sutarties vykdymo. Taigi nors pareiškėja teigė, kad bankas neteisėtai vienašališkai nutraukė draudimo sutartį, jos neinformavo apie draudimo apsaugos galiojimo sustabdymą ir vienašališkas draudimo sutarties nutraukimą, akivaizdu, kad draudimo sutartis buvo sudaryta ne su banku, bet su draudiku, ir draudimo sutartį vienašališkai nutraukė ne bankas, bet draudikas.

Pareiškėja Lietuvos banko prašė rekomenduoti draudikui panaikinti draudimo sutarties nutraukimo žymą ir laikyti draudimo sutartį pasibaigusia per joje nustatytą terminą.

Draudikas Lietuvos bankui pateiktame atsiliepime nurodė, kad nesutinka tenkinti pareiškėjos reikalavimo ir laiko jį nepagrįstu, nes pareiškėja neužtikrino, kad draudikas gautų draudimo įmokas. Draudikas tinkamai Taisyklėse nustatytu būdu ir tvarka pranešė apie draudimo apsaugos galiojimo sustabdymą, t. y. informavo pareiškėją jos pateiktais kontaktais (siųsdamas laišką pareiškėjos draudikui nurodytu gyvenamosios vietos adresu: *duomenys neskelbiami.*, elektroniniu paštu *duomenys neskelbiami.* ir telefono numeriu *duomenys neskelbiami.*). Draudikas pažymėjo, kad sudarydama draudimo sutartį pareiškėja įsipareigojo raštu pranešti apie pasikeitusius kontaktinius duomenis. Taip pat Taisyklių 92.4 papunktyje nustatyta pareiškėjos pareiga apie pavardės, adresą, kuriuo siunčiami pranešimai, pakeitimą per 30 dienų raštu pranešti draudikui. Tačiau apie tai, kad pasikeitė draudimo sutartyje nurodytas gyvenamosios vietos adresas, pareiškėja draudiko neinformavo.

Draudikas paaiškino, kad informaciją apie negautas draudimo įmokas pareiškėjai siuntė 2020 m. lapkričio 16 d. SMS žinute telefono numeriu *duomenys neskelbiami.* Negavęs draudimo įmokos, pareiškėjos nurodytu gyvenamosios vietos adresu: *duomenys neskelbiami*, registruota pašto siunta išsiuntė laišką apie nesumokėtas draudimo įmokas ir galimą draudimo apsaugos galiojimo sustabdymą. Atsižvelgiant į tuo metu buvusią COVID-19 pandemiją, registruota pašto siunta buvo palikta pašto dėžutėje, bet ne įteikta pareiškėjai asmeniškai. 2021 m. sausio 7 d. pareiškėjos elektroniniu paštu *duomenys neskelbiami* išsiuntė papildomą pranešimą apie jos gyvenamosios vietos adresu išsiųstą registruotą pašto siuntą ir nesumokėtą draudimo įmoką. Negavęs draudimo įmokos, 2021 m. vasario 15 d. pareiškėjos nurodytu gyvenamosios vietos adresu: *duomenys neskelbiami*, išsiuntė neregistruotą laišką, kuriuo informavo apie sustabdytą draudimo apsaugos galiojimą ir kad, pareiškėjai per 6 mėn. nesiėmus veiksmų dėl draudimo apsaugos galiojimo atnaujinimo, draudimo sutartis gali būti nutraukta draudiko iniciatyva. Tą pačią dieną elektroniniu paštu *duomenys neskelbiami* išsiuntė tokio turinio pranešimą: „artimiausiu metu Jūs gausite laišką apie apdraustajam (-iesiems) pagal gyvybės draudimo sutartį Nr. *duomenys neskelbiami*, liudijimo Nr. *duomenys neskelbiami* 2021 m. vasario 15 d. sustabdytą draudimo apsaugos galiojimą. Išsiųstame laiške rasite informaciją apie galimybę atnaujinti draudimo apsaugos galiojimą. Ši informacija taip pat nurodyta Jūsų gyvybės

draudimo sutartyje". Negavęs draudimo įmokos, 2021 m. rugsėjo 13 d. vienašališkai nutraukė draudimo sutartį ir 2021 m. rugsėjo 17 d. apie tai pareiškėją informavo SMS žinute telefono numeriu duomenys neskelbiami.

Draudikas pažymėjo, kad nuo 2015 m. gruodžio mėn. draudimo sutartyje sutartos draudimo įmokos buvo mokamos naudojantis elektroninės sąskaitos funkcija, t. y. pareiškėja apmokėdavo draudiko pateiktas elektronines sąskaitas. Draudiko teigimu, jis negali atsakyti už tai, kad pareiškėjos banko sąskaita, iš kurios buvo nurašomos draudimo įmokos, buvo užblokuota. Priešingai, pagal Taisyklių 30 punktą draudimo įmokų mokėjimu privalo rūpintis draudėjas, o draudimo įmoka ar jos dalis yra sumokėta tinkamai, kai atitinkama pinigų suma įskaitoma į draudiko sąskaitą banke (Taisyklių 31 punktą). Draudiko vertinimu, atsižvelgiant į pareiškėjos profesines žinias ir kvalifikaciją (yra teisininkė ir dirba banke), galima daryti išvadą, kad ji galėjo ir turėjo suprasti iš draudimo sutarties kylančias savo teises bei pareigas. Draudikas neturi pagrindo manyti, kad pareiškėja nežinojo, jog privalo pranešti apie gyvenamosios vietos pasikeitimą, nes ši kontaktinė informacija reikalinga užtikrinti, kad draudiko ir draudėjo vienas kitam siųsti pranešimai bus įteikti tinkamai. Draudiko nuomone, nėra pagrindo teigti, kad pareiškėja buvo netinkamai informuota apie sustabdytą ir nutrauktą draudimo sutartį. Be to, gavęs pareiškėjos 2021 m. lapkričio 16 d. prašymą, draudikas 2021 m. lapkričio 16 d. jai išmokėjo jos sukauptą sumą. Atsižvelgdamas į išdėstytas aplinkybes draudikas prašė atmesti pareiškėjos reikalavimą kaip nepagrįstą.

**K o n s t a t u o j a m a :**

Vadovaujantis Vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčų neteisminio sprendimo procedūros Lietuvos banke taisyklių, patvirtintų Lietuvos banko valdybos 2012 m. sausio 26 d. nutarimu Nr. 03-23 (redakcija, galiojusi nuo 2021 m. sausio 1 d. iki 2022 m. sausio 3 d.), 45 punktu, vartojimo ginčai Lietuvos banke nagrinėjami laikantis rungimosi, ginčų nagrinėjimo operatyvumo, koncentracijos, ekonomiškumo ir bendradarbiavimo principų. Nagrinėdamas ginčą Lietuvos bankas atlieka pateiktų įrodymų vertinimą ir jo pagrindu priima sprendimą.

Kaip matyti iš Lietuvos bankui pateiktų dokumentų ir informacijos, šalių ginčas kilo dėl vienašalio draudimo sutarties nutraukimo pagrįstumo. Pareiškėja teigia nebuvusi tinkamai informuota apie galimą draudimo apsaugos galiojimo sustabdymą ir draudiko ketinimą vienašališkai nutraukti draudimo sutartį, todėl prašo pakeisti draudimo sutarties pasibaigimo pagrindą, t. y. laikyti pasibaigusią pasibaigus draudimo sutartyje nustatytam draudimo laikotarpiui, bet ne vienašališkai nutraukta anksčiau termino.

Atkreiptinas dėmesys, kad šalių ginčas kilo ne dėl to, jog draudikas iš pareiškėjos negavo draudimo įmokos draudimo sutartyje nustatyta tvarka. Pareiškėjos teigimu, draudikas draudimo įmokos negavo dėl banko kaltės, nes, bankui netinkamai informavus apie pareigą atnaujinti fizinio asmens anketą, pareiškėja neatnaujino savo duomenų, o bankas apribojo jos galimybę naudotis sąskaita ir dėl to draudikui nebuvo pervesta draudimo įmoka.

Įvertinus šias aplinkybes pažymėtina, kad galėtų būti nagrinėjamas atskiras ginčas dėl banko civilinės atsakomybės už galimai neteisėtus veiksmus. Pareiškėja galėtų reikalauti žalos dėl galimai neteisėtų banko veiksmų atlyginimo, tačiau, kaip minėta, jos reikalavimai keliami dėl draudimo sutarties vykdymo, t. y. prašoma, kad draudikas pakeistų draudimo sutarties pasibaigimo pagrindą. Kadangi atskiras reikalavimas atlyginti dėl galimai neteisėtų banko veiksmų pareiškėjos patirtą žalą nekeliamas, šiame sprendime bus analizuojama ir vertinama tik draudiko sprendimo vienašališkai nutraukti draudimo sutartį pagrįstumo klausimas. Kaip minėta, pareiškėja turi teisę kreiptis dėl banko civilinės atsakomybės taikymo ir prašyti jos patirtos žalos dėl galimai neteisėtų banko veiksmų atlyginimo.

Nagrinėjamu atveju nustatyta, kad pareiškėja vėlavo mokėti draudimo įmoką, o draudikas pareiškėją 2020 m. lapkričio 16 d. SMS žinute informavo apie pradelstą sumokėti draudimo įmoką. Pareiškėja neginčija gavusi šią draudiko jai siųstą žinutę, po kurios į savo banko sąskaitą pervedė reikiamą pinigų sumą, kad draudimo įmoka būtų nurašyta. Pervedusi pinigus, pareiškėja netikrino, ar jie pasiekė draudiką, todėl nežinojo apie tai, kad iš jos banko sąskaitos draudikui nebuvo pervesta draudimo įmoka.

Pagal Taisyklių 30 punktą draudėjas privalo rūpintis draudimo įmokos sumokėjimu. Pagal Taisyklių 31 punktą draudimo įmoka ar jos dalis laikoma tinkamai sumokėta, kai įskaitoma į draudiko sąskaitą. Pareiškėja su draudiku buvo sutarusi, kad draudimo įmokos bus nuskaičiuojamos nuo jos sąskaitos banke pagal draudiko pateiktą elektroninę sąskaitą. Vadinasi, pareiškėja privalėjo užtikrinti, kad jos banko sąskaitoje būtų pakankamai lėšų ir jos pasiektų draudiko sąskaitą. Tačiau pareiškėja neužtikrino, kad draudimo įmoka būtų laiku pervesta į draudiko sąskaitą, ir taip neįvykdė Taisyklių 30 ir 31 punktuose nurodytų draudėjo

pareigų.

Pareiškėja kreipimesi teigė, kad draudikas, prieš vienašališkai nutraukdamas draudimo sutartį, jos neinformavo apie draudimo apsaugos galiojimo sustabdymą ir galimą vienašalį draudimo sutarties nutraukimą.

Lietuvos Respublikos draudimo įstatymo 96 straipsnio 1 dalyje, reglamentuojančioje draudimo sutarties sustabdymą draudėjui nesumokėjus draudimo įmokų, nustatyta, kad draudėjui nesumokėjus draudimo įmokos ar jos dalies draudimo sutartyje nustatytu laiku (išskyrus atvejį, kai draudimo sutarties įsigaliojimas siejamas su draudimo įmokos ar jos dalies sumokėjimu), draudikas apie tai privalo pranešti draudėjui raštu, nurodydamas, kad per 30 dienų nuo pranešimo išsiuntimo draudėjui nesumokėjus draudimo įmokos ar jos dalies draudimo apsauga pagal gyvybės draudimo sutartį bus sustabdyta ir atnaujinta tik draudėjui sumokėjus draudimo įmoką ar jos dalį, o ne gyvybės draudimo sutartis pasibaigs (išskyrus atvejus, kai draudimo sutartyje susitarta dėl draudimo apsaugos sustabdymo). Draudimo įstatymo 96 straipsnio 3 dalyje nustatyta, kad jeigu draudimo apsaugos sustabdymas pagal gyvybės draudimo sutartį dėl draudimo įmokos nesumokėjimo tęsiasi ilgiau negu 6 mėnesius, draudikas turi teisę vienašališkai nutraukti draudimo sutartį. Taigi įstatymas suteikia draudikui teisę, pasinaudojus draudimo apsaugos sustabdymo teise ir šiam sustabdymui tęsiantis ilgiau kaip šešis mėnesius, vienašališkai nutraukti draudimo sutartį.

Taisyklių, kurios yra sudėtinė draudimo sutarties dalis, 61 punkte nustatyta, kad jeigu draudėjas nustatytu laiku nesumoka draudimo įmokų, draudimo apsauga galioja tris draudimo mėnesius, už kuriuos nesumokėtos draudimo įmokos. Tada draudikas siunčia pranešimą draudėjui apie galimą draudimo apsaugos sustabdymą ir nurodo sumą, kurią draudėjas turi sumokėti per pranešime nustatytą laikotarpį. Nuo draudimo laikotarpio, už kurį nebuvo mokėtos draudimo įmokos, ketvirto mėnesio pirmos dienos draudiminė apsauga sustabdoma. Taisyklių 65 punkte nustatyta, kad jeigu draudimo apsauga dėl draudimo įmokų nesumokėjimo buvo sustabdyta ilgiau nei 6 mėnesius, draudikas įgyja teisę vienašališkai nutraukti draudimo sutartį. Taisyklių 104 punkte nustatyta, kad bet koks vienos šalies pranešimas turi būti raštiškas ir pateikiamas tiesiogiai draudėjui arba išsiunčiamas laiškas paskutiniu žinomu draudėjo adresu. Taisyklių 105 punkte nustatyta, kad pranešimo draudėjui įteikimo data laikoma trečia darbo diena po pranešimo išsiuntimo dienos.

Šalių ginčas kilo, nes pareiškėja nesumokėjo draudimo įmokos, o draudikas sustabdė draudimo apsaugos galiojimą ir vėliau vienašališkai nutraukė draudimo sutartį. Kad galėtų sustabdyti draudimo apsaugos galiojimą, draudikas privalo informuoti draudėją apie tokį ketinimą, jeigu nebus sumokėtos draudimo įmokos. Tiek Draudimo įstatymo 96 straipsnyje, tiek Taisyklių 61 punkte nustatyta, kad draudiko pareiga informuoti apie galimą draudimo apsaugos sustabdymą vykdoma draudėjui išsiunčiant raštišką pranešimą. Taigi draudikas privalo įrodyti, kad išsiuntė draudėjui pranešimą raštu apie galimą draudimo apsaugos sustabdymą.

Pareiškėja teigė nebuvo siunčiama draudimo informuota apie draudimo apsaugos galiojimo sustabdymą ir galimą draudimo sutarties nutraukimą, o draudikas teigė, kad pareiškėją tinkamai informavo apie draudimo apsaugos galiojimo sustabdymą ir galimą draudimo sutarties nutraukimą.

Draudikas nurodė, kad negavęs draudimo įmokos pareiškėjai siuntė du raštiškus pranešimus (2021 m. sausio 7 d. ir 2021 m. vasario 15 d.) pareiškėjos nurodytu gyvenamosios vietos adresu: Duomenys neskelbiami, ir du pranešimus (2021 m. sausio 7 d. ir 2021 m. vasario 15 d.) pareiškėjos nurodytu elektroniniu paštu *duomenys neskelbiami*. Kaip įrodymą, kad pareiškėjai buvo išsiųstas raštiškas pranešimas apie ketinimą sustabdyti draudimo apsaugos galiojimą, draudikas pateikė AB Lietuvos paštas siuntos įteikimo pranešimą. Jame nurodyta, kad 2021 m. sausio 9 d. į pašto dėžutę buvo pristatytas laiškas adresu: Duomenys neskelbiami. Draudikas pažymėjo, kad 2021 m. sausio 7 d. pranešimą pareiškėjai siuntė registruota pašto siunta, tačiau, atsižvelgiant į tuo metu buvusią situaciją dėl COVID-19 pandemijos, registruotos pašto siuntos buvo laikomos tinkamai pristatytomis jas paliekant pašto dėžutėje, o ne adresatui įteikiant asmeniškai. Grįžusio laiško draudikas negavo. Tačiau pareiškėja draudimo sutartyje nurodytu adresu, kuriuo ir buvo siunčiamas pranešimas, negyveno nuo 2018 metų. Draudikas teigė, kad pareiškėja apie pasikeitusį gyvenamosios vietos adresą jo neinformavo Taisyklių 92.4 papunktyje nustatyta tvarka. Pareiškėja neneigė, kad apie pasikeitusį gyvenamosios vietos adresą neinformavo draudiko, tačiau teigė, kad informaciją apie jos gyvenamosios vietos adresą draudikas galėjo surasti patikrinęs Lietuvos Respublikos gyventojų registro duomenis. Vertinant šių pareiškėjos argumentų pagrįstumą atkreiptinas dėmesys, kad pagal Taisyklių 92.4

papunktį būtent draudėjas privalo informuoti draudiką apie pasikeitusius kontaktinius duomenis, įskaitant ir gyvenamosios vietos adresą. Taigi pareiškėja nesilaikė Taisyklių 92.4 papunktyje nustatytos pareigos ir draudikui nepranešė, kad nebegyvena draudimo sutartyje nurodytu gyvenamosios vietos adresu: Duomenys neskelbiami. Atsižvelgiant į tai, kad draudikui nebuvo pranešta apie pasikeitusį gyvenamosios vietos adresą, laikytina, kad pranešimą jis siuntė tinkamu draudimo sutartyje nurodytu ir paskutiniu draudikui žinomu pareiškėjos gyvenamosios vietos adresu.

Kaip įrodymą, kad pareiškėja elektroniniu paštu *duomenys neskelbiami* buvo papildomai informuota apie 2021 m. sausio 7 d. jos gyvenamosios vietos adresu išsiųstą registruotą pašto siuntą, draudikas pateikė kopiją šio elektroninio laiško, kuriame buvo tokia informacija: „Gerb. Kliente, artimiausiu metu Jūs gausite registruotą laišką apie laiku nesumokėtą (-as) įmoką (-as) pagal gyvybės draudimo sutartį Nr. *duomenys neskelbiami*, liudijimo Nr. *duomenys neskelbiami*. Laiške rasite informaciją apie Jūsų nesumokėtos (-ų) įmokos (-ų) dydį ir apmokėjimo laikotarpį. Šią informaciją taip pat galite sužinoti prisijungę prie SEB interneto banko. Rūpimais klausimais prašom skambinti telefonu *duomenys neskelbiami*“. Pareiškėja Lietuvos bankui telefonu teigė, kad šio draudiko siųsto elektroninio laiško negavo, tačiau Lietuvos bankui draudiko pateikti sistemų išrašai patvirtina, kad 2021 m. sausio 7 d. pareiškėjai buvo išsiųstas nurodyto turinio elektroninis laiškas adresu *duomenys neskelbiami*.

Draudikas Lietuvos bankui paaiškino, kad 2021 m. vasario 15 d. pareiškėjos nurodytu gyvenamosios vietos adresu: Duomenys neskelbiami, išsiuntė neregistruotą laišką apie sustabdytą draudimo apsaugos galiojimą ir apie tai, kad jeigu per 6 mėn. ji nesiims veiksmų dėl draudimo apsaugos galiojimo atnaujinimo, draudimo sutartis gali būti nutraukta draudiko iniciatyva. Įrodymų, kurie patvirtintų šią aplinkybę, draudikas Lietuvos bankui nepateikė, išskyrus savo partnerio *Unifieldpost Group* 2022 m. sausio 18 d. raštišką paaiškinimą, kad 2022 m. vasario 15 d. buvo perduota išsiųsti neregistruota pašto siunta. Taigi draudikas Lietuvos bankui nepateikė jokių duomenų, kad 2021 m. vasario 15 d. pareiškėjai jos nurodytu gyvenamosios vietos adresu buvo išsiųsta neregistruota pašto siunta, taip pat nepateikė ir siųsto pranešimo kopijos.

Draudikas pateikė kopiją 2021 m. vasario 15 d. pareiškėjai elektroniniu paštu *duomenys neskelbiami* išsiųsto tokio turinio pranešimo: „artimiausiu metu Jūs gausite laišką apie apdraustajam (-iesiems) pagal gyvybės draudimo sutartį Nr. *duomenys neskelbiami*, liudijimo Nr. *duomenys neskelbiami* 2021 m. vasario 15 d. sustabdytą draudimo apsaugos galiojimą. Išsiųstame laiške rasite informaciją apie galimybę atnaujinti draudimo apsaugos galiojimą. Ši informacija taip pat nurodyta Jūsų gyvybės draudimo sutartyje“. Nors pareiškėja teigė, kad šio draudiko jai siųsto laiško negavo, draudiko Lietuvos bankui pateikti įrodymai patvirtina, kad 2021 m. vasario 15 d. pareiškėjai buvo išsiųstas nurodyto turinio elektroninis laiškas adresu *duomenys neskelbiami*.

Vertinant, kaip draudikas vykdė pareigą informuoti apie draudimo apsaugos galiojimo sustabdymą ir dėl to kylančias pasekmes, svarbu pažymėti, kad Draudimo įstatymo 96 straipsnio 1 dalis nustato draudiko pareigą ne tik išsiųsti raštišką pranešimą draudėjui apie nesumokėtas draudimo įmokas, bet ir raštu informuoti apie nesumokėtų draudimo įmokų galimas pasekmes – draudimo apsaugos galiojimo sustabdymą. Lietuvos banko nuomone, draudikas, norėdamas būti laikomas įrodžiusiu, kad tinkamai įvykdė minėtą informavimo pareigą, turi ne tik pateikti pranešimo raštu išsiuntimo faktą patvirtinančius įrodymus, bet ir gebėti įrodyti, kad draudėjui raštu išaiškino galimas nesumokėtų draudimo įmokų pasekmes – draudimo apsaugos galiojimo sustabdymą ir draudiko teisę vienašališkai nutraukti draudimo sutartį.

Nagrinėjamu atveju draudikas ir pareiškėja buvo susitarę, kad pranešimai raštu bus siunčiami paskutiniu draudikui žinomu pareiškėjos gyvenamosios vietos adresu. Draudiko Lietuvos bankui pateikta 2021 m. sausio 7 d. registruotos pašto siuntos išrašo kopija patvirtina tik pranešimo pareiškėjai išsiuntimo ir pristatymo į gavėjo pašto dėžutę adresu: Duomenys neskelbiami, faktą. Registruota pašto siunta siųsto pranešimo turinio kopijos draudikas neišsaugojo ir negalėjo pateikti Lietuvos bankui. Vien tik iš šių draudiko pateiktų duomenų nėra galimybės nustatyti, kokią informaciją pareiškėjai siųstame raštiškame pranešime jis pateikė, t. y. negalima neabejotinai teigti, kad draudikas 2021 m. sausio 7 d. siųstu pranešimu pareiškėją informavo apie galimą draudimo apsaugos sustabdymą. Tačiau draudikas Lietuvos bankui pateikė pareiškėjai siųstų dviejų elektroninių laiškų kopijas. Vertinant jų turinį matyti, kad 2021 m. sausio 7 d. elektroniniame laiške pareiškėja buvo informuota apie registruoto laiško, kuriuo pranešama apie nesumokėtas draudimo įmokas, išsiuntimą pareiškėjos

gyvenamosios vietos adresu. Pažymėtina, kad šiame elektroniniame laiške draudikas pareiškėjai nepateikė informacijos apie galimą draudimo apsaugos galiojimo sustabdymą.

Iš draudiko Lietuvos bankui pateiktų duomenų matyti, kad apie draudimo apsaugos galiojimo sustabdymą draudikas pareiškėją informavo 2021 m. vasario 15 d. elektroniniu laišku. Jame draudikas pranešė, kad draudimo apsaugos galiojimas pagal draudimo sutartį jau yra sustabdytas. Taigi draudikas pareiškėją šiuo elektroniniu pranešimu informavo apie dėl nesumokėtų draudimo įmokų įvykusią pasekmę – draudimo apsaugos galiojimo sustabdymo faktą.

Nors pareiškėja teigė negavusi minėtų elektroninių pranešimų, tačiau draudiko Lietuvos bankui pateikti duomenys patvirtino, kad abu pranešimai pareiškėjai elektroniniu paštu *duomenys neskelbiami* buvo išsiųsti. Draudikas Lietuvos bankui nurodė, kad siųsti pranešimai draudikui negrižo. Pareiškėja taip pat nurodė, kad šiuo elektroniniu paštu naudojasi, gauna jai siunčiamus pranešimus ir būtent juo pageidauja gauti informaciją. Taigi, remiantis turimais duomenimis, negalima teigti, kad pareiškėja elektroniniu paštu *duomenys neskelbiami* nesinaudojo ir dėl to galėjo negauti draudiko siųstų pranešimų.

Įvertinus draudiko Lietuvos bankui pateiktus įrodymus galima pagrįstai teigti, kad draudikas pareiškėjai išsiuntė informaciją apie nesumokėtas draudimo įmokas ir informavo apie draudimo apsaugos galiojimo pagal draudimo sutartį sustabdymą. Tačiau draudikas negalėjo pateikti kopijų pareiškėjai jos gyvenamosios vietos adresu siųstų raštiškų pranešimų, iš kurių matytųsi, kad ji ne tik buvo informuota apie draudimo įmokų nesumokėjimą ir draudimo apsaugos galiojimo sustabdymą, bet ir apie to pasekmes, t. y. draudiko teisę vienašališkai nutraukti draudimo sutartį.

Vis dėlto šiuo atveju labai svarbu tai, kad pareiškėja draudikui nepranešė apie savo gyvenamosios vietos adresu pasikeitimą. Net jeigu draudikas ir būtų tinkamai įgyvendinęs minėtas savo pareigas, jo siųsti pranešimai pareiškėjos nebūtų pasiekę. Dėl to vieninteliai pranešimai, kurie pagal turimus įrodymus pasiekė pareiškėją, buvo minėti elektroniniai pranešimai, kuriuos draudikas papildomai pareiškėjai išsiuntė elektroniniu paštu *duomenys neskelbiami*, nors tokios pareigos nenustato nei Draudimo įstatymas ar kiti susiję teisės aktai, nei draudimo sutartis.

Vertinant, ar pareiškėja, gavusi draudiko siųstus elektrinius pranešimus apie draudimo įmokų nesumokėjimą ir draudimo apsaugos galiojimo sustabdymą, galėjo suprasti draudimo apsaugos galiojimo sustabdymo pasekmes, t. y. draudiko teisę vienašališkai nutraukti draudimo sutartį, svarbu tai, kad, kaip nurodė pati pareiškėja, ji yra profesionali teisininkė, dirbanti banke. Taigi pareiškėja laikytina specialiųjų žinių turinčia vartotoja, todėl manytina, kad jos gebėjimai įvertinti draudimo apsaugos galiojimo sustabdymo pasekmes yra didesni negu vartotojų, kurie tokių specialiųjų žinių neturi. Iš draudiko gavusi du elektrinius paštu siųstus pranešimus apie draudimo įmokų nesumokėjimą ir draudimo apsaugos galiojimo sustabdymą, pareiškėja, būdama rūpestinga, galėjo bent susisiekti su draudiku laiške nurodytu telefono numeriu ir pasiteirauti, kodėl, užuot nurašęs draudimo įmoką nuo banko sąskaitos, draudikas siunčia pranešimus apie nesumokėtą draudimo įmoką ir draudimo apsaugos galiojimo sustabdymą.

Draudimo sutartis yra fiduciarinė, t. y. grindžiama jos šalių didžiausio tarpusavio pasitikėjimo principu. Be kitų bendrųjų prievolių vykdymo principų (Lietuvos Respublikos civilinio kodekso (CK) 6.38 straipsnis), draudimo sutarties šalims ypač svarbus bendradarbiavimo (kooperavimosi) principas, pagal kurį jos privalo padėti įgyvendinti viena kitai savo teises ir vykdyti pareigas (CK 6.38 straipsnio 3 dalis). Draudikas, kuriam draudimo veikla yra profesinė, privalo paaiškinti draudėjui ne tik draudimo įmokos mokėjimo terminus ir tvarką, bet ir dėl įmokos nesumokėjimo per nustatytus terminus atsirandančias teises pasekmes.

Pareiškėja pažeidė savo prievolę mokėti draudimo įmokas draudimo sutartyje nustatytais terminais. Nagrinėjamu atveju nėra duomenų, kad pareiškėja, negalėdama vykdyti pareigų pagal draudimo sutartį, būtų kreipusis į draudiką ir prašiusi sustabdyti draudimo įmokų mokėjimą. Taigi pareiškėja pažeidė savo pareigas, todėl draudikas turėjo pagrindą sustabdyti draudimo apsaugos galiojimą. Kaip minėta, tiek Draudimo įstatyme, tiek Taisyklėse nustatyta draudiko pareiga informuoti draudėją apie galimą draudimo apsaugos sustabdymą, išsiunčiant raštišką pranešimą. Nors draudikas negalėjo pateikti įrodymų, patvirtinančių, kad pareiškėjai buvo išaiškintos draudimo įmokų nesumokėjimo ir draudimo apsaugos galiojimo sustabdymo teisinės pasekmės, t. y. vienašalis draudimo sutarties nutraukimas, tačiau įvertinus tai, kad pareiškėja nepranešė apie pasikeitusį gyvenamosios vietos adresą ir dėl to nebūtų gavusi

draudiko jai siųstų pranešimų, be to, 2021 m. vasario 15 d. elektroniniu laiškų buvo informuota apie draudimo įmokų nesumokėjimo pasekmę (draudimo apsaugos galiojimo sustabdymą), galima teigti, kad pareiškėja buvo informuota apie tai, kad draudimo apsaugos galiojimas yra sustabdytas. Būdamas rūpestinga pareiškėja galėjo susisiekti su draudiku ir pamėginti išsiaiškinti, kodėl buvo sustabdytas draudimo apsaugos galiojimas. Tačiau net ir būdamas profesionali teisininkė, turinti aukštesnius negu vidutinis vartotojas gebėjimus suprasti draudimo apsaugos galiojimo sustabdymo pasekmės, vis tiek su draudiku nesusisiekė, vos tik gavo pranešimą apie sustabdytą draudimo apsaugos galiojimą. Įvertinus visas nagrinėjamo atveju nustatytas aplinkybes, nėra pagrindo teigti, kad draudikas nepagrįstai sustabdė draudimo apsaugos galiojimą ir draudimo apsaugos galiojimo sustabdymui tęsiantis ilgiau kaip 6 mėn. nepagrįstai vienašališkai nutraukė draudimo sutartį. Pažymėtina, kad pareiškėjos prašymu draudikas jai išmokėjo išperkamoją sumą pagal draudimo sutartį.

Darytina išvada, kad pareiškėjos reikalavimas, kad draudikas pakeistų sutarties pasibaigimo pagrindą ir laikytų ją pasibaigusią pasibaigus draudimo sutarties laikotarpiui, yra nepagrįstas.

Remdamasis tuo, kas išdėstyta, ir vadovaudamasis Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymo 27 straipsnio 1 dalies 3 punktu, Lietuvos banko valdybos 2012 m. sausio 26 d. nutarimo Nr. 03-23 „Dėl Vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčų neteisminio sprendimo procedūros Lietuvos banke taisyklių patvirtinimo“ 2 punktu ir šiuo nutarimu patvirtintų Vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčų neteisminio sprendimo procedūros Lietuvos banke taisyklių 59.3 papunkčiu, n u s p r e n d ž i u:

Atmesti pareiškėjos X.X. reikalavimą.

Lietuvos banko sprendimas dėl ginčo esmės yra rekomendacinio pobūdžio ir teismui neskundžiamas. Vartotojui ir finansų rinkos dalyviui išlieka teisė dėl ginčo sprendimo kreiptis į teismą arba kitą ginčų nagrinėjimo instituciją įstatymų nustatyta tvarka. Kreipimasis į teismą po Lietuvos banko sprendimo dėl ginčo esmės priėmimo nelaikomas šio sprendimo apskundimu.

Direktorius

Arūnas Raišutis