



**LIETUVOS BANKO  
PRIEŽIŪROS TARNYBOS  
FINANSINIŲ PASLAUGŲ IR RINKŲ PRIEŽIŪROS DEPARTAMENTO  
DIREKTORIUS**

**SPRENDIMAS  
DĖL D. Č. IR UAB „SEB GYVYBĖS DRAUDIMAS“ GINČO**

2016 m. rugsėjo 28 d. Nr. 242-407  
Vilnius

Lietuvos bankas gavo D. Č. (toliau – pareiškėja) kreipimąsi dėl UAB „SEB gyvybės draudimas“ (toliau – draudikas) veiksmų, kuriais galėjo būti pažeistos pareiškėjos teisės.

N u s t a t y t a:

2011 m. balandžio 27 d. pareiškėja su draudiku sudarė Investicinio gyvybės draudimo sutartį (draudimo liudijimas Nr. *duomenys neskelbtini*) (toliau – draudimo liudijimas), kurios neatsiejama dalis yra Investicinio gyvybės draudimo taisyklės Nr. 012 (toliau – Taisyklės). Draudimo liudijime nurodyta, kad apdraustieji asmenys yra pareiškėja ir jos sutuoktinis S. Č., draudimo grupė – gyvybės draudimo, kai investavimo rizika tenka draudėjui, draudimo nuo nelaimingų atsitikimų bei draudimo ligos atveju draudimo grupė, draudimo objektas – turtinis interesas, susijęs su apdraustojo gyvenimo trukme ir kapitalo kaupimu bei sveikata. Draudimo sutartis buvo sudaryta 5 metų laikotarpiui nuo 2011 m. balandžio 27 d. iki 2016 m. balandžio 26 d.

Pasibaigus draudimo sutarties laikotarpiui, pareiškėja gavo iš draudiko informaciją, kad 2016 m. balandžio 25 d. bus išmokėta 448,75 Eur draudimo išmoka. – Nesutikdama su tokiu draudimo išmokos dydžiu, pareiškėja kreipėsi į draudiką su pretenzija. Pretenzijoje pareiškėja nurodė, kad sudarant sutartį draudikas nutylėjo svarbias, turinčias tiesiogines įtakos sutarties sudarymui detales, pateikė klaidinančią informaciją ir neatliko deramai savo pareigos, kontroliuodamas investuotus pinigus. Pareiškėja tvirtino, kad investicinio gyvybės draudimo sutartis jai buvo įsiūlyta kaip saugus atliekamų pinigų investavimo būdas, pabrėžiant tik galimą pelną, o apie galimus nuostolius draudikas nepateikė jokios informacijos. Tačiau, pasibaigus 5 metų sutarties galiojimo laikotarpiui, pareiškėja atgavo tik trečdalį sumokėtų draudimo įmokų: daugiau nei 43 proc. įmokėtos sumos buvo nuskaičiuoti kaip administravimo mokesčiai, dar penktadalį sudarė investiciniai nuostoliai. Pareiškėja teigė, kad galimi mokesčiai sudarant sutartį buvo paminėti aptakiai, jų nedetalizuojant, apibūdinti kaip nežymūs, pasidengiantys iš uždirbto pelno. Kad mokesčiai sudarys beveik pusę investuotos sumos, sudarant sutartį buvo nutylėta. Pareiškėja pretenzijoje nurodė, kad „pasiūlius pasirinkti investavimo kryptis, mes paaiškinome, kad nesame profesionalūs investuotojai ir šių dalykų neišmanome. Tačiau buvome nuraminti, kad visą darbą atliks profesionalūs SEB darbuotojai ir mums bus pranešta apie galimas grėsmes. Bet, nežiūrint didelių investicijų nuostolių, per 5 metus niekas iš banko darbuotojų su mumis nesusisiekė ir nepasiūlė kokių nors priemonių investicijoms gelbėti.“ Atsižvelgdama į nurodytas aplinkybes, pareiškėja prašė draudiko padengti patirtus nuostolius.

Atsakydamas į pareiškėjos pateiktą pretenziją, draudikas paaiškino, kad, sudarant investicinio gyvybės draudimo sutartį, klientai yra įspėjami apie jiems tenkančią investavimo riziką. Klientų įmokos yra investuojamos pagal klientų pasirinktas investavimo kryptis, tačiau investicijų vertė svyruoja, ji gali mažėti arba didėti, o tai, kad pirmiau grąža buvo teigiama, nereiškia, kad tokia ji bus ir ateityje. Tam tikrais atvejais nuostoliai gali viršyti pradinę

investiciją. Investavimo kryptių rezultatai skelbiami [www.seb.lt](http://www.seb.lt). Draudikas pažymėjo, kad pagal pareiškėjos sudarytą draudimo sutartį draudėjas tuo pačiu metu apdraudžia apdraustojo gyvybę ir kaupia (investuoja) lėšas. Dalis pareiškėjos mokamos įmokos yra investuojama, tačiau kita dalis skirta sumokėti už kliento pasirinktas ir draudimo bendrovės suteiktas draudimo paslaugas (pvz. draudimas nuo traumų, draudimas nuo nelaimingų atsitikimų – šie mokesčiai atskleidžiami metų ataskaitoje). Draudikas teigė, kad sudarydama sutartį pareiškėja patvirtino, kad buvo supažindinta su draudimo sutarties sąlygomis ir draudimo sutartį sudarančiais dokumentais: kainynu, prognozuojamų rezultatų lentele, išperkamųjų sumų apskaičiavimo lentele, Investicinio gyvybės draudimo taisyklėmis Nr. 012 (2008-11-01 redakcija), pareiškėjai buvo paaiškintos jos teisės, įskaitant teisę keisti draudimo sutarties sąlygas, esminė informacija apie apmokestinimo tvarką, taikomą pagal draudimo sutartį, ir kita Lietuvos Respublikos draudimo įstatymo (redakcija, galiojusi iki 2011 m. gruodžio 31 d.) (toliau – Draudimo įstatymas) 99 straipsnyje numatyta informacija. Draudikas patikino, kad sutarties galiojimo laikotarpiu draudėjo prašymu gali būti pakartotinai apsvaistytos ir pakeistos investavimo kryptys, nutraukiama arba pratęsiama sutartis. Pasirašydama investicinio gyvybės draudimo sutartį pareiškėja pasirinko bendrovės metines ataskaitas gauti interneto banke. Nepaisant to, siekdamas iš naujo apsvaistyti sutartį ir aptarti rezultatus, draudikas susisieikė su pareiškėja ir kvietė į susitikimus keletą kartų (2012 m. gegužės 11 d. (12 val. 21 min.) buvo skambinta ir kviečiama į susitikimą „Europos“ finansinių paslaugų centro Fabijoniškių skyriuje; 2013 m. balandžio 10 d. (16 val. 17 min.) kviečiama į metinį susitikimą iš naujo apsvaistyti sutartį; 2013 m. balandžio 19 d. (16 val. 52 min.) įvyko susitikimas banko skyriuje, jo metu buvo apžvelgtos kasdienės taupymo ir investavimo paslaugos, taip pat buvo pakartotinai apsvaistyta draudimo sutartis; 2013 m. lapkričio 7 d. (14 val. 13 min.) įvyko susitikimas banko skyriuje, buvo iš naujo apsvaistyta draudimo sutartis; 2015 m. lapkričio 10 d. (12 val. 01 min.) buvo skambinta ir kviečiama į susitikimą). Atsižvelgdamas į nurodytas aplinkybes, draudikas atsisakė tenkinti pareiškėjos reikalavimą.

Pareiškėja nesutiko su draudiko pateiktu atsakymu ir kreipėsi į Lietuvos banką dėl vartojimo ginčo nagrinėjimo. Kreipimesi ji nurodė, kad sudarant sutartį draudikas tikino, kad investicinis gyvybės draudimas bus saugus pinigų investavimo būdas, nesuteikė informacijos apie būsimus didelius mokesčius, nuslėpė informaciją apie rizikos mokesčius nuo nelaimingų atsitikimų, pasiūlė neteisingas investavimo kryptis, nepaaiškino, kad pradinis vienkartinis įnašas yra nuostolingesnis už įmokas dalimis. Dėl suteiktos klaidingos informacijos pareiškėja ir jos sutuoktinis patyrė neplanuotų mokesčių ir investicinių nuostolių, todėl ji paprašė Lietuvos banko rekomenduoti draudikui atlyginti patirtus nuostolius.

Draudikas pateiktame atsiliepime Lietuvos bankui teigė, kad prieš sudarant sutartį pareiškėja buvo raštu supažindinta su sutarties sąlygomis ir su sudarant sutartį galiojusio Draudimo įstatymo 99 straipsnio 1 dalyje (šiuo metu 116 straipsnio 1 d. 1–8 punktai) nurodyta informacija ir gavo šią informaciją atskleidžiančių dokumentų kopijas. Pasirašydama sutartį pareiškėja savo parašu patvirtino, kad su pirmiau nurodyta informacija buvo supažindinta ir kad minėta informacija buvo pateikta raštu. Pareiškėjai buvo įteiktos ir Taisyklės, esminė informacija apie apmokestinimo tvarką, taikomą pagal sutartį, Draudimo įstatymo 99 straipsnio 1 dalyje (iki 2011 m. gruodžio 31 d. galiojusi redakcija) numatyta informacija, kainynas, prognozuojamų rezultatų lentelė, išperkamųjų sumų apskaičiavimo lentelė.

Draudikas, pasisakydamas dėl investavimo kryptių pasirinkimo, paaiškino, kad pareiškėjos pasirinktas investicinis gyvybės draudimas yra draudimas, susijęs su kapitalo kaupimu ir su investiciniais fondais, kai investavimo rizika tenka draudėjui. Draudėjas, sudaręs draudimo sutartį tuo pačiu metu apdraudžia apdraustojo gyvybę ir kaupia (investuoja) lėšas. Draudikas paaiškino, kad klientų įmokos yra investuojamos pagal klientų pasirinktas investavimo kryptis, tačiau investicijų vertė svyruoja, ji gali didėti arba mažėti, o tam tikrais atvejais nuostoliai gali viršyti pradinę investiciją. Investavimo kryptių rezultatai yra skelbiami [www.seb.lt](http://www.seb.lt) tinklalapyje. Sutarties galiojimo laikotarpiu draudėjo prašymu gali būti iš naujo aptartos ir pakeistos investavimo kryptys, nutraukiama arba pratęsiama sutartis. Draudikas teigė, kad pareiškėja ne kartą buvo atvykusi pas draudiką ir buvo iš naujo apsvaistytos draudimo sutarties

sąlygos, investavimo kryptys, o pareiškėja jokių pretenzijų draudikui neteikė.

Pasisakydamas dėl taikomų rizikos mokesčių, draudikas paaiškino, kad pareiškėjos teiginys, kad nuo jos draudikas nuslėpė rizikos mokesčius, yra nepagrįstas, nes visa informacija apie draudiko taikomus mokesčius prieš sudarant sutartį buvo atskleista pareiškėjai pateiktose Taisyklėse ir kainyne. Draudikas taip pat pažymėjo, kad informacija apie išskaičiuotus rizikos mokesčius yra pateikiama ir metinėse ataskaitose.

Pasisakydamas dėl vienkartinės įmokos sumokėjimo, draudikas paaiškino, kad 2011 m. balandžio 22 d. pateikdama prašymą sudaryti sutartį pati pareiškėja pasirinko draudimo sąlygas ir nurodė draudimo įmokos mokėjimo periodiškumą – pasirinko vienkartinės įmokos mokėjimą.

Atsižvelgdamas į nurodytas aplinkybes, draudikas prašė atmesti pareiškėjos reikalavimą kaip nepagrįstą.

Lietuvos bankas k o n s t a t u o j a:

Vadovaujantis Lietuvos banko valdybos 2012 m. sausio 26 d. nutarimu Nr. 03-23 (2016 m. sausio 28 d. redakcija) patvirtintų Vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčų neteisminio sprendimo procedūros Lietuvos banke taisyklių (toliau – Taisyklės) 45 punktu, vartojimo ginčai Lietuvos banke nagrinėjami laikantis rungimosi, ginčų nagrinėjimo operatyvumo, koncentracijos, ekonomiškumo ir bendradarbiavimo principų. Vartotojas ir finansų rinkos dalyvis privalo įrodyti tas aplinkybes, kuriomis remiasi kaip savo reikalavimų arba atsikirtimų pagrindu, išskyrus atvejus, kai remiamasi aplinkybėmis, kurių nereikia įrodinėti. Nagrinėdamas ginčą Lietuvos bankas atlieka pateiktų įrodymų vertinimą, kurio pagrindu priimamas sprendimas.

Įvertinus ginčo šalių Lietuvos bankui nurodytus argumentus darytina išvada, kad ginčas iš esmės kyla dėl ikisutartinės informacijos atskleidimo.

Atsižvelgiant į Lietuvos bankui pateiktus įrodymus, pagrindžiančius ginčijamas aplinkybes dėl ikisutartinės informacijos apie išmokamos draudimo išmokos dydį, investavimo riziką, investicinės vertės pokytį sutarties galiojimo metu ir kitas draudimo sutarties sąlygas suteikimo bei standartinių draudimo sutarties sąlygų išaiškinimo draudėjai, svarbu tai, kad investicinio gyvybės draudimo sutarčiai Nr. *duomenys neskelbtini* taikomos nuostatos dėl draudimo išmokų, apskaičiuotų pagal investavimo krypties investicijų sumą, mokėjimo, investavimo krypties vertės bei išlaidų, kitų draudimo sutarčiai taikomų mokesčių ir investavimo krypties vertės didėjimo (mažėjimo) yra įtvirtintos Taisyklėse, kurių pagrindu buvo sudaryta investicinio gyvybės draudimo sutartis.

Remiantis sutarties laisvės principu ir sutarties, kaip šalių susitarimo, samprata, sutarties šaliai gali būti privalomos tik tos sutarties sąlygos, su kuriomis ji sutiko, t. y. dėl kurių ji išreiškė savo valią. Vadovaujantis Lietuvos Respublikos civilinio kodekso (toliau – CK) 6.185 straipsnio 2 dalimi bei CK 6.992 straipsnio 2 dalimi, standartinės sutarties sąlygos (draudimo taisyklės) privalomos kitai draudimo sutarties šaliai tik tuo atveju, jeigu draudikas sudarė sąlygas viešai susipažinti su draudimo rūšies taisyklėmis ir, prieš sudarydamas draudimo sutartį, įteikė jų kopijas draudėjui. Kad pareiškėja CK 6.992 straipsnio 2 dalyje nustatyta tvarka buvo tinkamai supažindinta su Taisyklėmis, patvirtina ta aplinkybė, kad draudėja draudimo dokumente – prašyme sudaryti investicinio gyvybės draudimo sutartį – savo parašu patvirtino, kad su Taisyklėmis susipažino ir kad Taisyklių sąlygos draudėjai yra išaiškintos ir suprantamos. Todėl ši nuostata ir CK 1.73 straipsnyje nustatytos rašytinės formos sandorio pasirašymas, kaip asmens valios išraiškos forma, leidžia daryti pagrįstą išvadą, kad draudėja, išreikšdama valią dėl Taisyklių sąlygų taikymo ir privalomumo, sutiko su visomis standartinių draudimo sutarties sąlygų nuostatomis, tarp jų ir nuostatomis dėl investavimo krypties vertės, investavimo išlaidų, už draudimo sutarties administravimą mokamų mokesčių išskaičiavimo bei Taisyklių nuostatomis dėl investavimo krypties vertės didėjimo arba mažėjimo.

Kadangi gyvybės draudimo sutartys yra ilgalaikės, siekiant apsaugoti draudėjo interesus, sudarant gyvybės draudimo sutartį, be CK 6.992 straipsnio 2 dalyje įtvirtintos pareigos supažindinti draudėją su draudimo sutarties sąlygomis, draudikas privalo suteikti CK 6.993 straipsnio 8 dalyje nurodytus duomenis ir raštu draudėjui atskleisti ikisutartinę informaciją apie galimas draudimo sutarties sąlygas dėl draudimo sumų ir prognozuojamų draudimo išmokų,

galimų sutarties terminų, apytikrių išperkamuųjų sumų dydžių, sutarčiai taikomą apmokestinimo tvarką, draudimo įmokų dydžius, įmokų mokėjimo būdus, tvarką ir trukmę, o tais atvejais, kai sudaroma draudimo sutartis, pagal kurią investavimo rizika tenka draudėjui, – objektus, į kuriuos gali būti investuojama, jų pobūdį, pajamas iš investicijų per pastaruosius 3 metus ir kt. (Draudimo įstatymo 99 straipsnis). Pažymėtina, kad pareiškėjos pildytame prašyme sudaryti sutartį draudėja savo parašu patvirtino, kad jai buvo atskleista Draudimo įstatymo 99 straipsnyje nurodyta ikisutartinė informacija ir atskirai aptartos individualios draudimo sutarties sąlygos dėl Taisyklėse ir kainyne nurodytų sutarties mokesčių dydžio, jų skaičiavimo ir keitimo tvarkos (minėta informacija atskleidžiama Kainyno 11.3 p. bei gyvybės draudimo sąlygų aprašo 202.10 ir 202.12 p.). Be to, pagal draudiko pateiktą informaciją, konkretūs kiekvienų metų ir kiekvienos draudimo apsaugos rizikos tarifai pareiškėjai buvo atskleisti kainyne, atsižvelgiant į individualius apdraustosios ir sutarties duomenis.

Pareiškėja taip pat savo parašu patvirtino, kad su draudiku individualiai buvo aptarti investavimo rizikos klausimai, t. y. kad investavimo rizika tenka draudėjai ir investicinių vienetų vertė gali tiek didėti, tiek mažėti, pareiškėja taip pat patvirtino, kad jai buvo išaiškinta ir ji suprato, kad pagal draudimo sutartį bus išskaičiuojami aptarnavimo, rizikos ir kiti mokesčiai, nustatyti draudimo sutarčiai taikomame kainyne.

Svarbu ir tai, kad sutarties sudarymo dieną galiojusio Lietuvos Respublikos draudimo priežiūros komisijos 2010 m. birželio 1 d. nutarimo Nr. N-196 „Dėl Privalomų nurodymų dėl asmenų, ketinančių sudaryti gyvybės draudimo sutartį, poreikių nustatymo, siūlomo produkto tinkamumo vertinimo ir informavimo apie gyvybės draudimo sutarties sąlygas“ 11 punkte nustatyta, kad „jei klientas pageidauja sudaryti gyvybės draudimo sutartį, tačiau atsisako pateikti Nurodymų 7 punkte nustatytą informaciją, reikšmingą tinkamam kliento poreikių nustatymui ir draudimo produkto tinkamumo vertinimui, draudimo įmonė (jos įgaliotas atstovas) arba nepriklausomas draudimo tarpininkas privalo užtikrinti, kad klientas aiškiai išreikštų valią atsisakyti pateikti minėtą informaciją. Draudimo įmonė arba nepriklausomas draudimo tarpininkas privalo turėti šį atsisakymo faktą patvirtinančius įrodymus.“ Pagal Lietuvos bankui pateiktus įrodymus, pareiškėja, pildydama prašymą sudaryti investicinio gyvybės draudimo sutartį, atsisakė draudikui pateikti kliento poreikiams nustatyti reikalingus duomenis ir patvirtino, kad suprato, jog draudikas, neturėdamas reikalingų dokumentų, gali pasiūlyti draudėjo poreikių neatitinkančią paslaugą. Iš draudiko pateiktos informacijos matyti, kad pareiškėja sutarties galiojimo metu nekeitė jokių draudimo sutarties sąlygų, taip pat nekeitė nei naujų įmokų investavimo plano, nei sukauptos sumos investavimo kryptių.

Gyvybės draudimo, susijusio su investiciniais fondais (kai investavimo rizika tenka draudėjui), atveju teisės aktai taip pat nustato draudikui pareigą prieš draudimo sutarties sudarymą ir draudimo sutarties galiojimo metu draudėjui teikti informaciją apie siūlomas investavimo kryptis, draudimo sutarties galiojimo laikotarpiu draudėjo pasirinktos investavimo krypties sukaupto kapitalo vertę bei kitą informaciją apie investicinio gyvybės draudimo sutarties vykdymą. Iš draudiko pateiktų paaiškinimų bei dokumentų matyti, kad, prieš sudarant investicinio gyvybės draudimo sutartį, vadovaujantis draudimo sutarties sąlygomis ir 2006 m. liepos 11 d. Priežiūros komisijos nutarimo Nr. N-74 „Dėl Draudėjų informavimo apie gyvybės draudimą, susijusį su investiciniais fondais (kai investavimo rizika tenka draudėjui), tvarkos aprašo patvirtinimo“ (toliau – Aprašas) 4.1 papunkčiu, draudėjai buvo pateikti investavimo kryptių aprašymai, kuriuose nurodyti investavimo kryptių objektai, pajamingumas, rizikos lygis bei informacija apie investicinės vertės svyravimus (šią aplinkybę draudėja parašu patvirtino prašyme sudaryti draudimo sutartį). Taip pat, remdamasis Aprašo 4.2 papunkčiu, kuriame nurodyta, kad draudikas ne rečiau kaip kartą per kalendorinius metus raštu ar kitokia draudėjo pageidaujama ir jam priimtina forma turi teikti investicinio gyvybės draudimo sutarties ataskaitą (kurioje turi būti nurodyta informacija apie sumokėtas draudimo įmokas, draudėjo sukaupto kapitalo vertę ataskaitos laikotarpio pradžioje ir pabaigoje, atskaitymų nuo draudimo įmokos dydžiai, nuoroda į draudimo įmonės interneto tinklalapį, kur skelbiami draudėjo pasirinktų investavimo kryptių aprašymai, ir kt.), draudikas minėtą informaciją siuntė pareiškėjai į jos

interneto banką.

Atsižvelgiant į Lietuvos bankui pateiktus dokumentus, paaiškinimus bei rašytinius įrodymus, patvirtinančius, kad draudikas pareiškėją supažindino su investicinio gyvybės draudimo sutarties sąlygomis, lėšų investavimo kryptimis ir sutarties galiojimo metu teikė informaciją apie investavimo kryptių sukaupto kapitalo vertę, ataskaitas apie investicinio gyvybės draudimo sutartį bei investicinės veiklos rezultatus, nėra pagrindo daryti išvados, kad draudikas nesilaikė teisės aktuose ir draudimo sutartyje įtvirtintų informacijos atskleidimo, sudarant ir vykdant draudimo sutartį, reikalavimų.

Atsižvelgiant į tai, darytina išvada, kad draudiko pareiškėjai išmokėtos draudimo išmokos dydis yra pagrįstas, todėl pareiškėjos reikalavimas dėl sumokėtos draudimo įmokos sumos arba jos dalies grąžinimo yra atmestinas.

Remdamasi tuo, kas išdėstyta, ir vadovaudamasi 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 bei 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 D. Č. 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

L .e. Finansinių paslaugų ir rinkų priežiūros  
departamento direktoriaus pareigas

Renata Babkauskaitė