



LIETUVOS BANKAS
EUROSISTEMA

Finansų rinkos dalyvių veikla

Vartojimo ginčų neteisminio sprendimo ataskaita

2021

SANTRUMPOS

CK	Civilinis kodeksas
ES	Europos Sąjunga
FIN-NET	Finansinių ginčų sprendimo tinklas
kasko	savanoriškasis transporto priemonių draudimas
TPVCAPD	transporto priemonių valdytojų civilinės atsakomybės privalomasis draudimas
TPVCAPDĮ	Lietuvos Respublikos transporto priemonių valdytojų civilinės atsakomybės privalomojo draudimo įstatymas

TURINYS

Vartojimo ginčų neteisminio sprendimo ataskaita	1
ĮVADINIS ŽODIS	4
1. Kuo 2021 m. buvo išskirtiniai.....	5
2. 2021 m. gautų kreipimūsi dėl ginčų pobūdis ir skaičius	6
3. 2021 m. vartojimo ginčų nagrinėjimo rezultatai	9
4. Ginčų nagrinėjimo praktikos formavimui reikšmingi ginčai ir jų problematika.....	11
4.1. Reikšmingi ginčai su draudikais.....	11
4.1.1. Aktualūs, reikšmingi ir probleminiai draudimo sutarčių sudarymo klausimai.....	11
4.1.2. Aktualūs turto draudimo sutarčių sudarymo klausimai	14
4.1.3. Nelaimingų atsitikimų draudimo sutarčių sudarymas.....	18
4.1.4. Aktualūs draudimo sutarčių vykdymo klausimai.....	19
4.1.5. Sveikatos draudimo sąlygų aiškinimo klausimai	20
4.1.6. Svarbūs ir aktualūs iš TPVCAPD sutarčių kylančių ginčų nagrinėjimo klausimai.....	22
4.2. Reikšmingi ginčai su bankais ir kitais mokėjimo paslaugų teikėjais.....	24
4.2.1. Mokėjimo operacijų autorizavimo klausimai	25
4.2.2. Dėl vartotojų teisės į ginčijamų mokėjimo operacijų sumų grąžinimą, mokėjimo operacijas pripažinus neautorizuotomis.....	28
5. Informacija apie dalyvavimą tarptautinio bendradarbiavimo tinklo veikloje.....	33
6. PRIEDAS	33
6.1. Vartojimo ginčų nagrinėjimo rezultatai ir vartotojų reikalavimai pagal sektorius	33
6.1.1. Ginčai su bankais	33
6.1.2. Ginčai su kitais finansų rinkos dalyviais.....	33
6.1.3. Ginčai su draudikais	34
6.2. Ką svarbu žinoti vartotojui, jei ginčas vis dėlto kyla	35

ĮVADINIS ŽODIS

Lietuvos bankas jau dešimtus metus nagrinėja vartojimo ginčus, kylančius iš finansinių paslaugų, ne teismo tvarka. Pagal esmę Lietuvos banko vykdoma ginčų nagrinėjimo procedūra yra teismui alternatyvi teisių, kylančių iš sutartinių santykių, gynimo sistema, o pats alternatyvus ginčų sprendimas yra vertinamas ir pripažįstamas kaip paprastas, greitas ir nebrangus būdas ne teismo tvarka spręsti vartotojų ir komercinės veiklos subjektų ginčus.

Kaip ir kiekvienais metais, įvertinę 2021 m. statistinius duomenis ir vyravusias tendencijas, parengėme Vartojimo ginčų neteisminio sprendimo ataskaitą. Šios ataskaitos tikslas – supažindinti visuomenę su, mūsų nuomone, ryškiausiomis tendencijomis ir reikšmingiausia ginčų nagrinėjimo praktika, kuri buvo aktuali 2021 m. Lietuvos banke nagrinėjant vartotojų ir finansų rinkos dalyvių nesutarimus. Šia ataskaita siekiame priminti finansinių paslaugų teikėjų ir šių paslaugų vartotojų teises ir pareigas, skatinti atsakingą šalių elgesį ir taip mažinti ateityje galinčių kilti nesutarimų skaičių. Ataskaitoje pateikiamos įžvalgos ir statistiniai duomenys yra susiję išimtinai su ne teismo tvarka išnagrinėtais ginčais¹. Joje neapžvelgiama Lietuvos banke vykdoma finansinių paslaugų priežiūra, neanalizuojami gauti skundai ar kitokio pobūdžio kreipimaisi, susiję su galimais finansų rinką reglamentuojančių teisės aktų pažeidimais².

Įvertinę 2021 m. vartojimo ginčų nagrinėjimo rezultatus, pastebėjome, kad jau antrus metus iš eilės bendras išnagrinėtų ginčų skaičius mažėjo. Tokiam rezultatui įtakos turėjo tai, kad vartotojų kreipimusi į Lietuvos banką dėl nesutarimų su draudikais skaičius jau keletą metų iš eilės mažėja. 2021 m. šis skaičius sudarė 61 proc. visų Lietuvos banke nagrinėtų ginčų. Tokias pačias tendencijas galima įžvelgti ir nesutarimų su bankais srityje – išnagrinėtų ginčų su jais skaičius 2021 m. taip pat nedaug, tačiau mažėjo (22 % visų Lietuvos banke nagrinėtų ginčų). Nors ginčų su minėtais rinkos dalyviais mažėja, tačiau vartotojų ginčų su kitais finansų rinkos dalyviais³ skaičius išaugo. 2021 m. tokių ginčų dalis jau siekė 17 proc. visų Lietuvos banke išnagrinėtų ginčų. Esminė tokių nesutarimų skaičiaus didėjimo priežastis yra ta, kad daugėjo nesutarimų, kylančių dėl mokėjimo paslaugų, skaičius.

Pažymėtina, kad jau antrus metus iš eilės pirmenybę teikiame aktyviam skatinimui ginčus spręsti taikiu būdu. Mūsų nuomone, laikydamiesi šios krypties padėjome finansinių paslaugų šalims bendradarbiauti, kooperuotis ir pasiekti tiek vartotojams, tiek ir finansų rinkos dalyviams priimtina kilusio ginčo sprendimo būdą. Taigi ir šioje ataskaitoje bus daugiau dėmesio skiriama nesutarimams, kuriuos šalims 2021 m. pavyko įveikti taikiu būdu, ir iš jų kylančioms problemoms.

Taip pat norime atkreipti dėmesį į tai, kad įžvalgas ir pateiktas problemas suformulavome atsižvelgdami į 2021 m. vyravusių ginčų aktualumą, teismų praktikos naujoves, problemines sritis ir situacijos dažnumą. Todėl tikimasi, kad ir 2021 m. ataskaitoje pateikiamos įžvalgos ir praktiniai patarimai atkreips finansinių paslaugų teikėjų ir vartotojų dėmesį į dažniausias nesutarimų priežastis ir turės įtakos vartojimo ginčų prevencijai. Tikimasi, kad, skaitydami šią ataskaitą, naudingos ir aktualios informacijos ras visi, o aptartos probleminės situacijos ir pateikti patarimai ugdys tiek finansų rinkos dalyvių, tiek vartotojų atsakingą, sąžiningą elgesį ir požiūrį į finansines paslaugas, skatins ginčo šalis susitarti taikiai.

Pagarbiai

Vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčų nagrinėjimo komiteto pirmininkas

Arūnas Raišutis

¹ T. y. Lietuvos banko sprendimais, priimtais vykdant Lietuvos banko įstatymo 8 straipsnio 2 dalies 3 punkte numatytą funkciją – ne teismo tvarka nagrinėti vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčus.

² T. y. Lietuvos banko sprendimais, priimtais vykdant Lietuvos banko įstatymo 8 straipsnio 2 dalies 2 punkte numatytą funkciją – atlikti finansų rinkos priežiūrą (prižiūrėti, kaip finansų rinkos dalyviai laikosi finansų rinką reglamentuojančiuose teisės aktuose nustatytų reikalavimų).

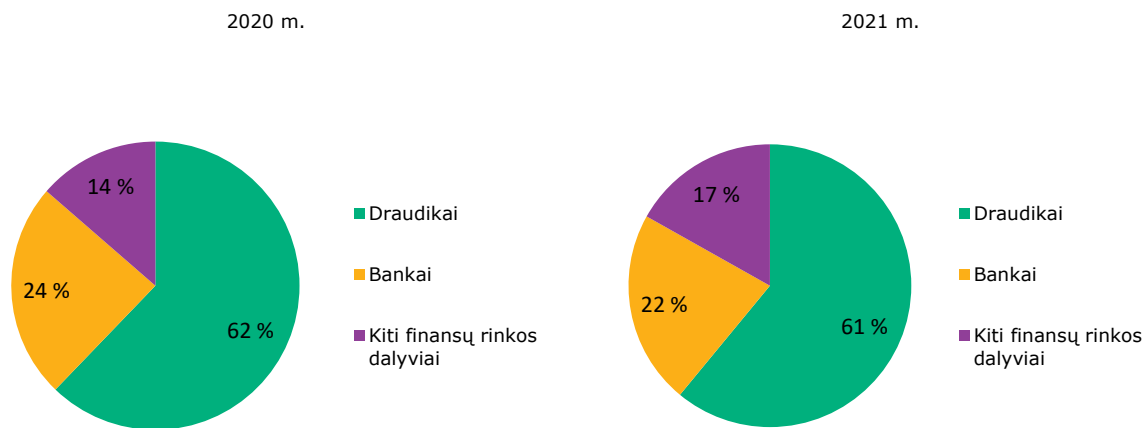
³ Kiti finansų rinkos dalyviai: vartojimo kredito davėjai, tarpusavio skolinimo platformos operatoriai, kredito unijos, elektroninių pinigų įstaigos, mokėjimo įstaigos, draudimo brokerių įmonės ir pan.

1. KUO 2021 M. BUVO IŠSKIRTINIAI

2021 m. išnagrinėjome 451 kreipimąsi dėl ginčų, kilusių iš finansinių paslaugų teikimo sutartinių santykių. Išnagrinėtų kreipimųsi skaičius, palyginti su 2020 m., kai buvo išnagrinėta 492 kreipimaisi, šiek tiek sumažėjo (šie ir toliau šioje ataskaitoje analizuojami duomenys yra susiję tik su išnagrinėtais ginčais, o ne su Lietuvos banko vykdoma finansinių paslaugų priežiūra). Įvertinę visus 2021 m. Lietuvos banko gautus kreipimusis, nustatėme, kad 2021 m. buvo būdingi toliau nurodyti veiksniai:

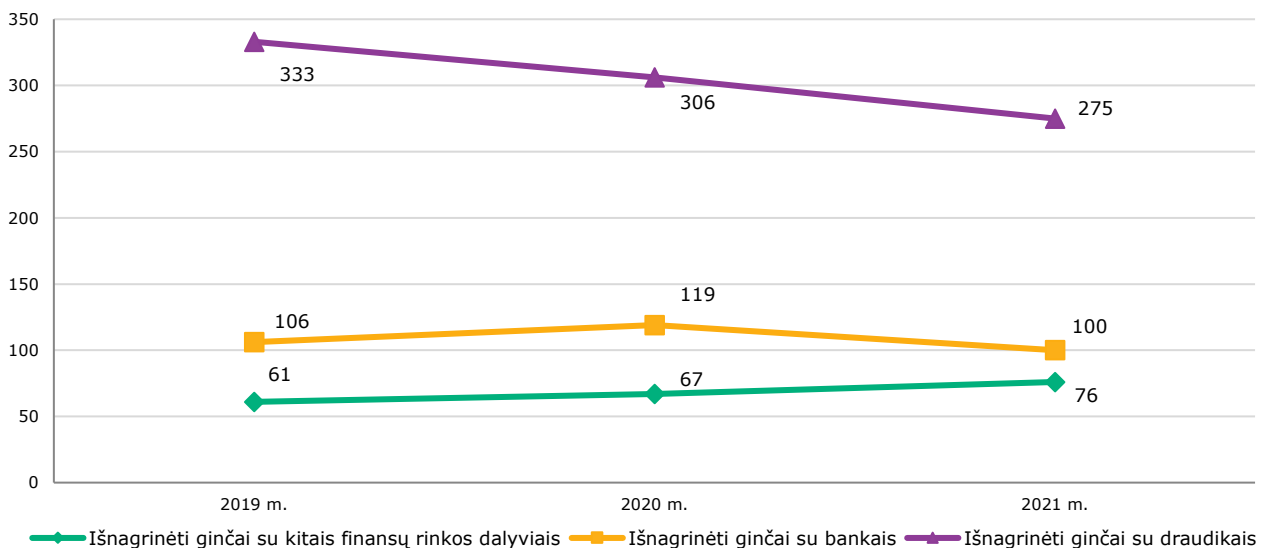


2. 2021 M. GAUTŲ KREIPIMŪSI DĖL GINČŲ POBŪDIS IR SKAIČIUS



Iš pateiktų duomenų matyti, kad 2021 m. vartotojai dažniausiai skundėsi dėl draudimo paslaugų, tačiau tokių ginčų sumažėjo ir jie sudarė 61 proc. visų Lietuvos banke išnagrinėtų ginčų. Mažėjimo tendenciją galima įžvelgti ir vartotojų nesutarimų su bankais srityje. Tačiau 2021 m. padidėjo vartotojų ginčų su kitais finansų rinkos dalyviais (elektroninių pinigų įstaigomis ir kt.) dalis.

SUMAŽĖJO VARTOTOJŲ GINČŲ SU DRAUDIKAIS IR BANKAIS



TRUMPAI:

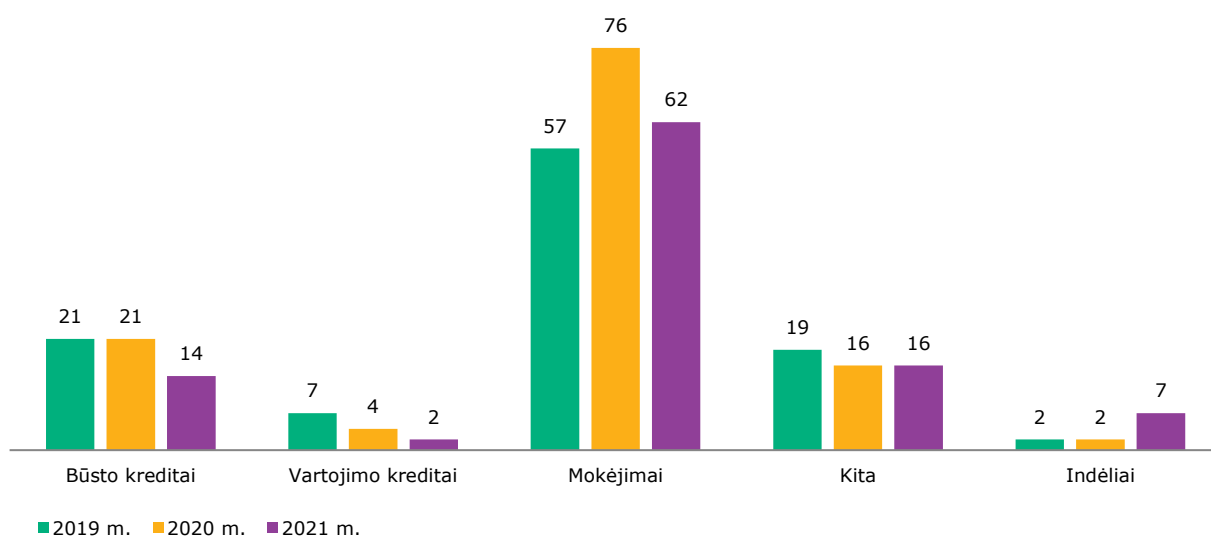
vartojimo ginčų dėl mokėjimo paslaugų su kitais finansų rinkos dalyviais daugėjo;

ginčų dėl būsto kredito ir vartojimo kredito sutarčių mažėjo.

2021 m. ginčų su bankais dalis sudarė 22 proc. visų Lietuvos banko išnagrinėtų ginčų. Didžiausią nesutarimų su bankais dalį sudaro kreipimaisi dėl mokėjimo paslaugų sutarčių vykdymo. **Palyginti su ankstesniais metais, šių ginčų skaičius sumažėjo: 2019 m. – 57, 2020 m. – 76, o 2021 m. – 62 ginčai.** Palyginti su ankstesniais metais, 2021 m. procentinė kreipimūsi dėl ginčų,

susijusių su mokėjimo paslaugomis, dalis labai nepakito ir siekia 62 proc. visų kreipimūsi dėl ginčų su bankais (2019 m. – 58 %, o 2020 m. – 64 %). Mūsų nuomone, stabiliai didelis nesutarimų, kilusių su bankais dėl mokėjimo paslaugų, skaičius išliko dėl spartaus mokėjimo paslaugų persikėlimo į elektroninę erdvę – vis daugiau operacijų atliekant internetu. Kita vertus, nors skaitmenizavimas ir palengvina galimybę naudotis mokėjimo paslaugomis, kai kuriems vartotojams sudėtinga prisitaikyti prie naujovių, ir tai taip pat sukelia nesutarimų dėl mokėjimo paslaugų su paslaugų teikėjais. 2021 m. padaugėjo vartojimo ginčų dėl ne grynųjų pinigų mokėjimo operacijų, t. y. 2020 m. išnagrinėti 9 nesutarimai, o 2021 m. – 21 tokio pobūdžio ginčas. Manome, kad viena iš priežasčių, kodėl daugėjo tokių nesutarimų – tai, kad 2021 m. reikšmingai padaugėjo atvejų, kai tretieji asmenys iš vartotojų išvilioja prisijungimo prie elektroninės bankininkystės duomenis ir tokiu būdu (ar panašiais būdais) pasisavina vartotojų lėšas (išsamiau žr. šios ataskaitos p. 24–32).

Ginčai su bankais



2021 m. išnagrinėta 14 nesutarimų dėl būsto kredito sutarčių ir 2 nesutarimai dėl vartojimo kredito paslaugų. Įvertinus statistinius duomenis, matyti, kad iš kreditavimo sutarčių kilę ginčai iš viso sudaro 21 proc. Lietuvos banko nagrinėtų ginčų su bankais. Palyginti su 2019 ir 2020 m., procentinė nesutarimų dėl kreditavimo paslaugų dalis nekinta, tačiau nesutarimų dėl būsto ir vartojimo kredito sutarčių skaičius mažėja.

Apžvelgiamu laikotarpiu išnagrinėti 76 kreipimaisi dėl nesutarimų su kitais finansų rinkos dalyviais. Statistiniai duomenys rodo, kad tokio pobūdžio kreipimūsi skaičius šiek tiek padidėjo ir sudarė 17 proc. visų Lietuvos banke gautų kreipimūsi (2020 m. išnagrinėti 67 nesutarimai su kitais finansų rinkos dalyviais). Nors bendras nesutarimų su kitais finansų rinkos dalyviais skaičius šiek tiek padidėjo, tačiau iš esmės pasikeitė kreipimūsi dėl ginčų, kylančių iš mokėjimo paslaugų teikimo. Lyginant 2020 m. ir 2021 m. tendencijas, matyti akivaizdus ginčų dėl mokėjimo paslaugų skaičiaus didėjimas, t. y. iš viso 2020 m. gauti 27 tokie kreipimaisi (40 % ginčų su kitais finansų rinkos dalyviais), o 2021 m. išnagrinėti net 45 (59 % ginčų). Manoma, kad tokiam reikšmingam padidėjimui įtakos galėjo turėti kasmet augantis mokėjimo paslaugas

teikiančių subjektų, t. y. elektroninių pinigų įstaigų ir mokėjimo įstaigų, skaičius, jų teikiamos paslaugos ir nuolat sparčiai didėjantis vartotojų, kurie naudojami tokiomis paslaugomis, skaičius. Kaip minėta pirmiau, vis daugiau paslaugų keliasi į elektroninę erdvę, todėl vis daugiau mokėjimo operacijų atliekama internetu, taigi daugėja ir tokio pobūdžio ginčų. Be to, kaip ir nesutarimų su bankais atveju, manytina, kad viena iš priežasčių, kodėl tokių nesutarimų skaičius augo, taip pat yra ta, jog 2021 m. svariai padaugėjo atveju, kai tretieji asmenys iš vartotojų išvilioja prisijungimo prie elektroninės bankininkystės duomenis ir tokiu būdu (ar panašiais būdais) pasisavina vartotojų lėšas (išsamiau žr. šios ataskaitos p. 24–32).

Nors nesutarimų su kitais finansų rinkos dalyviais dėl mokėjimo paslaugų daugėjo, kitose srityse pastebimas nesutarimų mažėjimas arba tendencijos išliko tokios pačios. Palyginti su 2020 m., 2021 m. nesutarimų, kilusių dėl kreditavimo paslaugų, skaičius beveik nepakito (2020 m. – 12, o 2021 m. – 13 ginčų). Tačiau vartotojų ginčų su kitais finansų rinkos dalyviais ne gyvybės draudimo sutarčių srityje, kaip ir ankstesniais metais, galima įžvelgti nesutarimų mažėjimą. 2021 m., palyginti su 2020 m., tokių ginčų sumažėjo 42 proc. (2020 m. išnagrinėta 12, o 2021 m. – 7 tokie ginčai). Viena iš priežasčių gali būti draudimo tarpininkų vykdomos vidaus prevencinės priemonės, kuriomis siekiama sumažinti kylančių ginčų skaičių.

DRAUDIMO ĮMONIŲ KLIENTŲ KREIPIMŪSI SKAIČIUS MAŽĖJA

TRUMPAI:

nesutarimų, kilusių iš kelionių draudimo sutarčių, skaičius grįžo į ikipandeminį lygį;

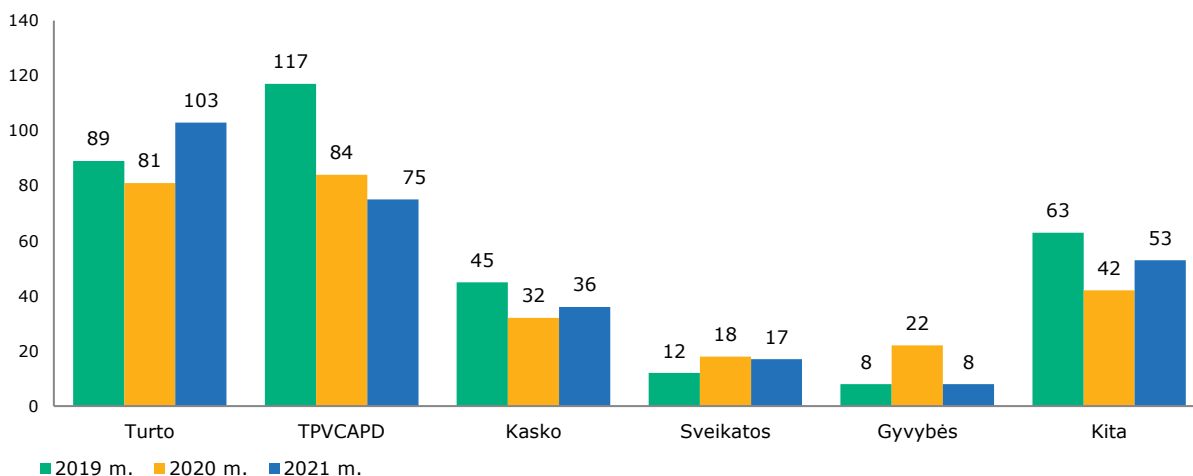
reikšmingai padaugėjo kreipimūsi dėl turto draudimo sutarčių.

Nors nesutarimų, kylančių iš draudimo paslaugų, skaičius mažėjo, vis dėlto didžiausią 2021 m. išnagrinėtų ginčų dalį, kaip ir kasmet, sudarė vartotojų ginčai su draudimo įmonėmis. 2021 m. išnagrinėti 275 nesutarimai tarp vartotojų ir draudimo bendrovių (2020 m. – 306), tačiau, palyginti su ankstesniais metais, procentinė tokių ginčų dalis labai nepakito ir sudaro 61 proc. visų Lietuvos banko išnagrinėtų ginčų

(2020 m. – 62 %).

Nesutarimų skaičius mažėja tiek ne gyvybės, tiek ir gyvybės draudimo sektoriuose. 2021 m. išnagrinėjome 5 proc. mažiau iš ne gyvybės draudimo sutarčių kilusių ginčų ir 64 proc. mažiau iš gyvybės draudimo sutarčių kilusių ginčų su draudikais.

Ginčai su draudikais



2021 m. išskirtiniai dar ir tuo, kad ne gyvybės draudimo srityje reikšmingai sumažėjo kreipimūsi dėl ginčų, kilusių iš TPVCAPD draudimo sutarčių. **Tikėtina, kad viena iš šio sumažėjimo priežasčių yra Lietuvos banko vykdomi kasmetiniai prevenciniai susitikimai su draudikais, kurių metu yra aptariamos**

vyravusios problemos ir pateikiama pasiūlymų, kaip jas spręsti. Taip pat labai svarbios yra pačių draudikų vykdomos vidaus prevencinės priemonės, kuriomis siekiama sumažinti kylančių ginčų skaičių.

Nors nesutarimų, kylančių iš ne gyvybės draudimo sutarčių, skaičius mažėjo, tačiau 2021 m. ginčų dėl turto draudimo sutarčių skaičius augo. 2021 m. gauti 103 tokio pobūdžio kreipimaisi (2020 m. – 81), o tai sudaro apie 30 proc. visų su draudikais kylančių ginčų. **Toks šių nesutarimų skaičiaus didėjimas sietinas su 2021 m. labai išaugusiu (padidėjo 16,4 %) turto draudimo portfeliu ir fiziniams asmenims išmokėtų išmokų vienetais skaičiumi (padidėjo apie 30 %), todėl manytina, kad dėl to išaugo ir draudžiamųjų įvykių skaičius.**

2021 m., palyginti su 2020 m., reikšmingai sumažėjo ginčų dėl kelionių draudimo sutarčių skaičius. 2021 m. buvo gauti 8 vartotojų kreipimaisi dėl kelionių draudimo sutarčių (tai sudarė 3 % visų su draudikais kylančių ginčų), kai 2020 m. buvo nagrinėtas 31 tokio pobūdžio nesutarimas (10 % visų su draudikais kylančių ginčų). **Toks didelis šių nesutarimų skaičiaus sumažėjimas sietinas su tuo, kad 2020 m. dėl vyravusios koronavirusio (COVID-19) pandemijos buvo neįprastai daug atšaukta kelionių ir skrydžių, todėl 2020 m. nesutarimų skaičius buvo ženkliai išaugęs, o 2021 m. kreipimūsi skaičius grįžo į ankstesnę, iki 2020 m. buvusią padėtį.**

Gyvybės draudimo atveju pastebėjome, kad mažėja ginčų, kylančių iš gyvybės draudimo sutarčių. Palyginti su 2020 m., šių nesutarimų skaičius gerokai sumažėjo (2020 m. tokių nesutarimų skaičius siekė 6 % visų su draudikais Lietuvos banke išnagrinėtų ginčų) ir 2021 m. siekia vos 3 proc. visų su draudikais Lietuvos banke išnagrinėtų ginčų. Toks ryškus šių nesutarimų sumažėjimas sietinas su 2021 m. vykdyta reguliaria, intensyvia ir kryptinga Lietuvos banko veikla gyvybės draudimo apsaugos srityje (gyvybės draudimo praktikoje kylančių klausimų dėl teisės aktų taikymo išaiškinimai, prevenciniai susitikimai su gyvybės draudimo įmonėmis ir pan.).

3. VARTOJIMO GINČŲ NAGRINĖJIMO REZULTATAI

TRUMPAI:

įgyvendinama Lietuvos banko ginčų nagrinėjimo strategija, t. y. pirmenybė teikiama aktyviam skatinimui ginčus spręsti taikiu būdu;

rekordiškai didelis taikių susitarimų skaičius.

Kaip minėta, 2021 m. iš viso išnagrinėtas 451 ginčas. Priimta 130 sprendimų dėl ginčų, kilusių iš finansinių paslaugų teikimo sutartinių santykių, esmės. Vidutinė ginčų nagrinėjimo trukmė 2021 m. buvo 68 kalendorinės dienos (2020 m. – ginčai vidutiniškai išnagrinėti per 63 kalendorines dienas)⁴.

2021 m. vartotojų naudai priimta 2 proc. sprendimų, iš jų vartotojų reikalavimai visiškai patenkinti 3 atvejais. Kitais atvejais vartotojų teisių ir teisėtų

interesų pažeidimų nenustatyta, todėl jų reikalavimus nuspręsta atmesti. **Pažymėtina, kad vartotojų naudai priimtų sprendimų skaičiaus mažėjimui (2020 m. jų naudai priimta 11 % sprendimų) įtakos turėjo pasikeitusi ir 2021 m. itin aktyviai įgyvendinta Lietuvos banko ginčų nagrinėjimo strategija – pirmenybė teikiama aktyviam ginčo šalių skatinimui susitarti taikiu būdu, t. y. visus pagrįstus vartotojų kreipimūsi šalys skatinamos spręsti taikiai.**

Todėl kaip vieną iš esminių statistinių 2021 m. rodiklių galima išskirti reikšmingai padidėjusį ginčų, pasibaigusį taikiu susitarimu, skaičių. **Iš viso pasiekti 122 taikūs susitarimai, o tai sudaro 27 proc. visų kreipimūsi dėl ginčų ir yra didžiausias taikių susitarimų skaičius nuo 2016 m.** (2016 m. šis skaičius sudarė 15 %, 2017 m. – 15 %, 2018 m. – 16 %, 2019 m. – 18 %, o 2020 m. – 20 % visų

⁴ Pagal Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymo 22⁵ straipsnio 5 dalį, vartojimo ginčas turi būti išnagrinėtas ir sprendimas priimtas ne vėliau kaip per 90 dienų nuo kreipimosi gavimo. Šis terminas gali būti pratęstas, tačiau ne ilgiau kaip 30 dienų.

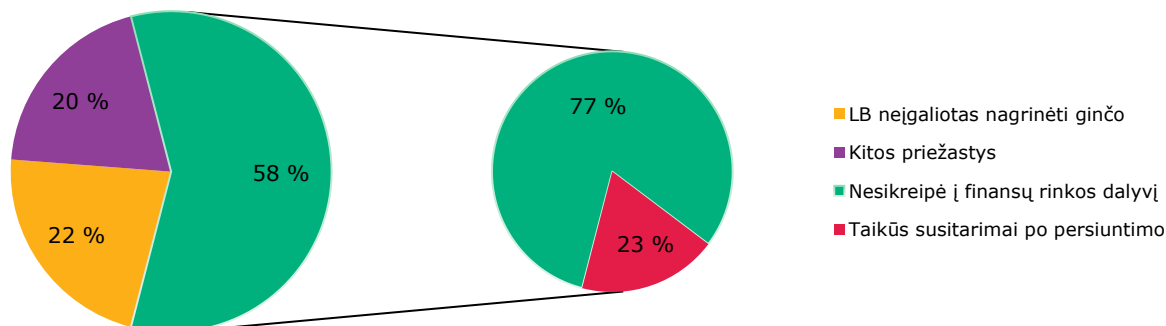
kreipimūsi dėl ginčų). Šalims pavyko pasiekti 78 proc. taikių susitarimų pradėjus ginčo nagrinėjimą (dėl to nagrinėjimas buvo nutrauktas), o 22 proc. atvejų šalys taikiai susitarė po to, kai finansų rinkos dalyviams persiuntėme vartotojo pretenziją ir jie peržiūrėjo vartotojo netenkinantį sprendimą.

Taigi, nors vartotojo naudai priimamų sprendimų mažėja, mažesnis yra ir bendras ginčų skaičius, o taikių susitarimų skaičius didėja. Atsižvelgus į tai, galima daryti išvadą, kad pažeisti vartotojų interesai yra apginami, ir tai **pasiekama taikiais susitarimais, nes beveik visus atvejus, kai vartotojai kėlė pagrįstus reikalavimus, pavyko išspręsti taikiu būdu.**

2021 m. finansų rinkos dalyviai įgyvendino 1 iš 3 Lietuvos banko pateiktų rekomendacijų dėl vartotojų naudai priimtų sprendimų (33 %). Svarbu atkreipti dėmesį į tai, kad tokia maža įgyvendintų Lietuvos banko rekomendacijų dalis siejama su Lietuvos banko įgyvendinama ginčų nagrinėjimo strategija, t. y., kaip jau minėta, pirmenybė teikiama aktyviam skatinimui ginčus spręsti taikiu būdu, todėl didžioji dalis pagrįstų vartotojų kreipimūsi buvo išspręsta taikiu būdu nepriimant sprendimo dėl ginčo esmės. Dėl kitų patenkintų vartotojų kreipimūsi šalys nesutarė, todėl, net ir patenkinus vartotojų reikalavimus, finansų rinkos dalyviai neįvykdė dviejų rekomendacijų iš trijų. Vienos Lietuvos banko rekomendacijos neįvykdė draudimo įmonė, o kitos – bankas (išsamiau žr. šios ataskaitos p. 33 ir 34). Lietuvos banko sprendimai dėl vartojimo ginčo esmės⁵, taip pat rekomendacijų neįvykdę finansų rinkos dalyviai skelbiami Lietuvos banko interneto svetainėje⁶.

2021 m. Lietuvos bankas atsisakė nagrinėti 221 kreipimūsi dėl ginčų, ir tai sudaro 49 proc. visų prašymų išnagrinėti vartojimo ginčą. Palyginti su ankstesniais metais, šis skaičius mažėja (2019 m. sudarė 53 %, 2020 m. – 51 %), tačiau reikšmingai nepakito (plačiau apie tai, ką naudinga žinoti prieš kreipiantis į Lietuvos banką ir kokios atsisakymo nagrinėti ginčus priežastys, žr. šios ataskaitos p. 35).

Atsisakymo nagrinėti vartojimo ginčą priežastys



2021 m. priimta 100 sprendimų dėl ginčo nagrinėjimo nutraukimo – tai sudaro 22 proc. visų kreipimūsi dėl ginčų. Dažniausia priežastis (96 %) yra ginčo šalių pasiektas taikus susitarimas, finansų rinkos dalyvių

⁵ <https://www.lb.lt/frd-gincai-su-vartotojais>

⁶ <https://www.lb.lt/lt/finansu-rinkos-dalyviai-neivykde-sprendimo-del-ginco#ex-1-1>

sprendimas visiškai ar iš dalies patenkinti vartotojo reikalavimus iki priimamas sprendimas dėl ginčo esmės. Kitą dalį (4 %) nutrauktų vartojimo ginčų sudaro atvejai, kai ginčas negali būti nagrinėjamas (pvz., nustatoma, kad jis nelaikytinas vartojimo ginču arba kad viena iš šalių dėl nagrinėjamo ginčo kreipėsi į bendrosios kompetencijos teismą ir pan.) .

4. REIKŠMINGI GINČŲ NAGRINĖJIMO PRAKTIKAI FORMUOTI GINČAI IR JŲ PROBLEMATIKA

4.1. REIKŠMINGI GINČAI SU DRAUDIKAIS

Nagrinėdami iš draudimo sutarčių kilusius vartojimo ginčus, nustatėme draudimo sutarčių sudarymo ir vykdymo problemas, kurios buvo aptartos su draudikais, vykdamas ginčo šalių taikinimo ir vartojimo ginčų prevencijos funkcijas. Dauguma vartojimo ginčų po draudikams pateiktų įžvalgų buvo išspręsti taikiai. Nustatė visai draudimo rinkai reikšmingas iš draudimo sutartinių teisinių santykių kylančias problemas, ne tik siekiame individualaus ginčo taikiu būdu išsprendimo, tačiau minėtas problemas siekiame aptarti su draudikais vykstančių ginčų prevencijai skirtų susitikimų metu, draudikams teikdami konkrečius pasiūlymus dėl draudimo produktų platinimo ir draudimo sutarčių vykdymo procesų tobulinimo. Siekdami vartojimo ginčų prevencijos, norime atkreipti dėmesį į taikiais susitarimais su vartotojais išspręstų ginčų arba vartojimo ginčų, dėl kurių buvo priimti sprendimai dėl ginčų esmės, nagrinėjimo metu pastebėtus aktualius iš draudimo paslaugų teikimo sutartinių santykių kylančius klausimus. Įžvalgos suformuluotos atsižvelgus į ginčų aktualumą, teismų praktikos naujoves, problemines sritis ir ginčų situacijų dažnumą.

4.1.1. AKTUALŪS, REIKŠMINGI IR PROBLEMINIAI DRAUDIMO SUTARČIŲ SUDARYMO KLAUSIMAI

DRAUDIMO SUTARČIŲ, KAI DRAUDŽIAMA DRAUDĖJO MIRTIES DRAUDIMO RIZIKA, SUDARYMO YPATUMAI

***Svarbu:* naudos gavėjams ginčijant mirusio draudėjo supažindinimo su draudimo sutarties sąlygomis aplinkybes, kai draudiko turimi įrodymai negali pagrįsti draudėjo supažindinimo su draudimo taisyklėmis fakto, draudikas neturėtų remtis aplinkybe, kad draudimo sutarties galiojimo metu draudėjas neginčijo sutarties sąlygų atskleidimo tinkamumo.**

Nagrinėdami vartojimo ginčus, pakankamai dažnai pastebime draudimo sutarties sąlygų netinkamo atskleidimo problemą. Iš Lietuvos banko nagrinėtų ginčų, kurių dalis po draudikams pateiktų įžvalgų buvo išspręsti taikiai arba buvo priimti sprendimai dėl ginčų esmės, yra išskirtini ginčai, kurie kilo iš draudimo sutarčių, kuriomis buvo apdrausta draudėjų mirties draudimo rizika. Draudėjų mirties atveju naudos gavėjai (teisių perėmėjai, įpėdiniai ir t. t.) ginčijo draudimo sutarties sąlygų draudėjams atskleidimo ir jų sąžiningo aiškinimo aplinkybes (2021 m. spalio 13 d. Lietuvos banko sprendimas Nr. 429-365 „Dėl A. A. A., B. B. B., C. C. C., E. E. ir UAB „PZU Lietuva gyvybės draudimas“ ginčo nagrinėjimo“⁷). **Svarbu atkreipti dėmesį į tai, kad pagal aktualią kasacinio teismo praktiką, kuri sutampa su Lietuvos banko ginčų nagrinėjimo praktika, CK 6.992 straipsnio 2 dalyje įtvirtinta draudiko pareiga supažindinti draudėją su draudimo sutarties sąlygomis reiškia ir būtinybę draudėjui prieš draudimo sutarties sudarymą įteikti draudimo taisyklių kopiją⁸.** Kilus šalių ginčui dėl draudimo sutarties sąlygų tinkamo atskleidimo, draudikui tenka pareiga pagrįsti draudėjo supažindinimo su standartinėmis draudimo sutarties sąlygomis faktą. **Dėl minėtos priežasties draudikas turi savarankišką interesą sudarydamas sutartis veikti taip, kad galėtų objektyviais įrodymais patvirtinti įrodinėtinas aplinkybes. Toks interesas yra ypač akivaizdus ilgalaikių sutarčių atveju, esant realiai rizikai, kad ginčas gali kilti praėjus ilgesniam laikui po draudimo sutarties sudarymo ir net su nedalyvavusiais sudarant sutartį asmenimis.** Aplinkybė, kad draudėjas iki mirties neginčijo supažindinimo su draudimo taisyklėmis fakto, nesuteikia

⁷ https://www.lb.lt/it/frd/view_dispute?id=5813

⁸ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2020 m. gruodžio 23 d. nutartis, priimta civilinėje byloje Nr. e3K-3-354-1075/2020; 2021 m. gegužės 19 d. nutartis, priimta civilinėje byloje Nr. e3K-3-130-611/2021.

pagrindo daryti išvada, jog prieš draudimo sutarties sudarymą draudėjas buvo tinkamai supažindintas su visomis draudimo sutarties sąlygomis ir kad draudėjui prieš draudimo sutarties sudarymą buvo įteikta draudimo taisyklių kopija. Nagrinėtų vartojimo ginčų atvejais konkreti draudimo taisyklių nuostata tapo aktuali būtent mirus draudėjui ir tarp draudiko bei naudos gavėjo kilus ginčui dėl sąlygos taikymo, kai asmeninės draudėjo pretenzijos yra negalimos ir nėra įmanoma surinkti draudėjo paaiškinimų apie draudimo sutarties sudarymo ir supažindinimo su draudimo sutarties sąlygomis aplinkybes (įskaitant draudimo taisyklių kopijos draudėjui įteikimą). Taikiems susitarimams su vartotojais pasiekti įžvalgose, taip pat vartojimo ginčų prevencijai skirtų susitikimų su draudikais metu akcentavome, kad draudimo sutarčių, kuriomis draudžiama draudėjo mirties rizika, sudarymo atveju įrodymų apie draudimo sutarties sąlygų atskleidimą draudėjams surinkimas yra itin aktualus.

DRAUDIMO LIUDIJIMŲ ĮFORMINIMAS IR JŲ SĄLYGŲ SAŽININGAS AIŠKINIMAS

***Svarbu:* draudikui tenka neigiamos teisinės pasekmės dėl netikslių ir draudėją klaidinančių draudimo liudijime įtvirtintų sąlygų, kurių parengimui neturėjo įtakos draudėjas, formuluočių.**

Lietuvos banke nagrinėtų ginčų dėl draudėjų mirties draudimo rizikos pasireiškimo atvejais naudos gavėjai draudikams kėlė reikalavimus išmokėti minėtos draudimo rizikos draudimo sumų dydžio draudimo išmokas. Ginčų nagrinėjimo metu nustatėme, kad draudimo liudijime draudėjų parašais nebuvo patvirtintos draudimo taisyklių, dėl kurių taikymo kilo vartojimo ginčai, draudėjams atskleidimo ir jų kopijų įteikimo aplinkybės. Draudikai taip pat negalėjo pateikti įrodymų apie draudimo taisyklių kopijų elektroniniu būdu draudėjams išsiuntimą. Be to, Lietuvos banko nuomone, ginčo, kuris po pateiktų įžvalgų ir siūlymo šalims susitarti buvo išspręstas taikiai, ir ginčo, dėl kurio buvo priimtas sprendimas dėl ginčo esmės, atvejais draudimo liudijimų formuluotė apie draudimo sutartimi teikiamą draudimo apsaugą ir draudėjo patvirtinimą, kad jis buvo supažindintas su draudimo taisyklių sąlygomis, buvo klaidinanti. Pavyzdžiui, taikiai išspręsto vartojimo ginčo atveju nustatėme, kad **pagal asmens draudimo sutarties sąlygas draudžiamuoju įvykiu yra pripažįstama tik apdraustojo mirtis dėl nelaimingo atsitikimo, tačiau ta pačia sutartimi buvo draudžiamos ir kritinių ligų bei kitų apdraustojo susirgimų draudimo rizikos. Kadangi draudimo sutartimi nebuvo apdrausta vien tik nelaimingų atsitikimų draudimo rizika, todėl vertinome, kad pagal draudimo sutarties pobūdį draudėjas vien tik iš draudimo liudijimo duomenų negalėtų aiškiai suvokti, jog draudimo liudijime nurodytas draudžiamasis įvykis „Mirtis“ turi būti suprantamas tik kaip „Mirtis dėl nelaimingo atsitikimo“**. Todėl draudikui įrodymais nepagrindus, jog prieš draudimo sutarties sudarymą draudėjui buvo aiškiai atskleista, kad mirties nuo apdrausto susirgimo ar kritinės ligos atveju draudimo išmoka nebus mokama (t. y. nepagrindus draudimo taisyklėse įtvirtintų nedraudžiamuoju įvykiu sąlygų draudėjui atskleidimo aplinkybių), taip pat nepagrindus, kad draudėjui buvo aiškiai atskleista, nuo kokių susirgimų jis buvo apdraustas, sprendėme, jog draudikas neturėjo pagrindo atsisakyti naudos gavėjams išmokėti draudimo sutartyje nurodytos mirties draudimo rizikos draudimo sumos dydžio draudimo išmoką, draudėjui mirus dėl susirgimo kritine liga.

Kito Lietuvos banke nagrinėto vartojimo ginčo atveju draudiko pasiūlytoje standartinėje draudimo liudijimo formuluotėje buvo įtvirtinti duomenys apie draudėjo patvirtinimą, kad jis buvo tinkamai supažindintas su gyvybės draudimo sutarties sąlygomis (2021 m. spalio 13 d. Lietuvos banko sprendimas Nr. 429-365 „Dėl A. A. A., B. B. B., C. C. C., E. E. ir UAB „PZU Lietuva gyvybės draudimas“ ginčo nagrinėjimo“⁹). Tačiau minėtoje formuluotėje nebuvo nurodyta, kad draudėjas, pasirašydamas draudimo liudijimą, taip pat patvirtina ir tinkamą supažindinimą su gyvybės draudimo sutartimi apdraustų papildomų draudimo rizikų standartinėmis sąlygomis. Todėl, kilus vartojimo ginčui dėl papildomų draudimo rizikų draudimo taisyklių sąlygų taikymo ir jų privalomumo, įvertinome, kad, draudikui neįrodžius draudimo taisyklių kopijos draudėjui įteikimo aplinkybių, draudikas neturi pagrindo remtis draudimo taisyklėse nustatytais draudimo išmokos mokėjimo išimtimis. **Pagal aktualią ir naujausią kasacinio teismo suformuotą supažindinimo su draudimo sutarties**

⁹ https://www.lb.lt/lt/frd/view_dispute?id=5813

sąlygomis praktiškai yra vertinamas ir draudimo liudijime įtvirtintų sąlygų, jei šios sąlygos yra iš anksto suformuluotos draudiko ir pasiūlytos draudėjams, skaidrumas (t. y. jų atskleidimas draudėjams). Be to, kasacinio teismo formuojamoje praktikoje atkreipiamas dėmesys į tai, kad rizika dėl klaidinančios draudimo liudijimo formuluotės, kai nėra aiškiai įvardijama, su kuriomis konkrečiai draudimo sutarties sudedamosiomis dalimis draudėjas patvirtina esąs supažindintas ir gavęs jų kopiją, tenka draudimo sutarties sąlygas rengusiam draudikui¹⁰. Nagrinėtų ginčų atvejais nusprendėme, kad dėl draudikų parengtų klaidinančių draudimo liudijimų formuluočių ir neįrodytų draudėjų supažindinimo su draudimo taisyklėmis aplinkybių, draudikams tenka neigiamos teisinės pasekmės. Draudikams pateikėme teismų ir Lietuvos banko nagrinėtų vartojimų ginčų praktika pagrįstas įžvalgas, kad jie neturėjo pagrindo atsisakyti naudoti gavėjams išmokėti draudimo išmokų dėl draudėjų mirties.

INVESTICINIO GYVYBĖS DRAUDIMO SUTARTIES SĄLYGŲ ATSKLEIDIMO SVARBA VARTOTOJUI RACIONALIAM SPRENDIMUI PRIIMTI

***Svarbu:* standartinių draudimo sutarties sąlygų atskleidimas yra reikšmingas vertinant, ar draudėjas turėjo galimybę priimti informaciją pagrįstą sprendimą dėl draudimo sutarties draudiko pasiūlytomis sąlygomis sudarymo.**

Iš dėl netikslių draudimo dokumentų formuluočių kilusių vartojimo ginčų taip pat išskirtinas ginčas dėl investicinio gyvybės draudimo sutarties sąlygų taikymo, kuris šalių buvo išspręstas taikiai. **Nagrinėto ginčo atveju draudikas draudėjo supažindinimo su draudimo sutarties sąlygomis aplinkybes grindė prašymo sudaryti gyvybės draudimo sutartį duomenimis. Tačiau minėtame prašyme nebuvo nurodytas draudimo sutarčiai taikomų draudimo taisyklių pavadinimas, numeris, jų redakcija ir nebuvo įtvirtinta duomenų apie draudimo taisyklių kopijos draudėjui prieš draudimo sutarties sudarymą įteikimą. Todėl nusprendėme, kad prašymo sudaryti draudimo sutartį turinys ir minėtame dokumente nustatytų sąlygų formuluotė nepagrindžia draudimo taisyklių draudėjui atskleidimo ir jų kopijos įteikimo aplinkybių.**

Be to, minėto ginčo nagrinėjimo metu identifikavome, kad draudikas netinkamai nustatė draudėjo poreikius, netinkamai įvertino siūlomo produkto tinkamumą ir netinkamai vykdė draudėjo informavimo apie gyvybės draudimo sutarties sąlygas pareigą. Išanalizavus ginčo medžiagą, įvertinta, kad buvo sudaryta draudėjo poreikių neatitinkanti draudimo sutartis, kadangi dar draudimo sutarties sudarymo metu draudikas turėjo duomenų, kad pagal draudėjui siūlomas draudimo sutarties sąlygas draudimo apsauga siūlomu draudimo laikotarpiu negalės galioti. Nors draudėjo lūkestis buvo turėti didelę gyvybės draudimo apsaugą, tačiau, atsižvelgiant į draudėjo amžių, draudikui dar draudimo sutarties sudarymo metu buvo žinoma, kad, keičiantis draudėjo amžiui, tačiau nesikeičiant draudimo apsaugai ir draudimo įmokai, atskaitymų už draudimo rizikas dydis didės ir atitinkamai kaupiamos draudimo liudijimo vertės dydis mažės. Todėl draudimo sutarties galiojimas, draudimo liudijimo vertei tapus lygiai nuliui, pasibaigs iki draudimo sutarties šalių sutartos datos. Be to, draudiko turimi įrodymai negalėjo pagrįsti, kad draudėjui prieš draudimo sutarties sudarymą buvo atskleistos draudimo taisyklių sąlygos dėl draudimo liudijimo vertės mažėjimo ir draudimo sutarties galiojimo metu galimo pasibaigimo.

Draudikui pateiktose taikiam ginčo išsprendimui reikšmingose įžvalgose ir vartojimo ginčų prevencijai skirtose susitikimo su draudiku metu akcentavome, kad jis nevykdė teisės aktuose įtvirtintų pareigų ir neatskleidė draudėjui informacijos, kurią žinodamas draudėjas nesudarytų draudimo sutarties arba sutartį sudarytų kitomis sąlygomis. Nagrinėto ginčo atveju buvo sudaryta ilgalaikė gyvybės draudimo sutartis, tačiau draudiko pateikti įrodymai nepagrindė, kad draudėjas, įsigydamas investicinį gyvybės draudimą, turėjo galimybę priimti racionalų finansinį sprendimą. **Atkreipiame dėmesį į kasacinio teismo praktiką, pagal kurią**

¹⁰ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2021 m. gegužės 19 d. nutartis, priimta civilinėje byloje Nr. e3K-3-130-611/2021; 2020 m. gruodžio 23 d. nutartis, priimta civilinėje byloje Nr. e3K-3-354-1075/2020; 2015 m. gruodžio 22 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-691-313/2015.

standartinės draudimo sutarties sąlygos yra pripažįstamos esminę reikšmę turinčia informacija, kurios atskleidimas yra būtinas, kad draudėjas, remdamasis aiškiais ir suprantamais kriterijais, priimtų pagrįstą sprendimą, ar jis nori sudaryti draudimo sutartį su draudiku, priimdamas iš anksto draudiko jam pasiūlytas sutarties sąlygas¹¹. Nagrinėto vartojimo ginčo atveju draudiko pateikti įrodymai negalėjo paneigti draudėjo nurodytų aplinkybių, kad, jei jis būtų žinojęs, kokiomis sąlygomis yra sudaroma draudimo sutartis, jis būtų atsisakęs su draudiku sudaryti draudimo sutartį. Todėl pasiūlėme draudikui taikiai susitarti su draudėju dėl jo draudikui keliamo reikalavimo sugražinti už pagal draudėjo poreikių neatitinkančios draudimo sutarties galiojimą draudėjo sumokėtas draudimo įmokas ir tarp ginčo šalių

KĄ TURI ŽINOTI VARTOTOJAS:

- **draudimo sutartį sudaro ne tik draudimo liudijimas, tačiau ir draudimo taisyklės, kuriose nustatytos draudimo išmokos mokėjimo išimtytys ir kitos reikšmingos draudimo sutarties sąlygos;**
- **draudimo taisyklės gali būti įteiktos tiek fiziškai perduodant jas popierine forma, tiek ir el. būdu skaitmenine forma;**
- **draudimo taisyklių draudiko interneto svetainėje viešas paskelbimas nepanaikina draudiko pareigos draudėjui įteikti draudimo sutarčiai taikomos redakcijos draudimo taisyklių kopijos;**
- **draudimo sutarties sudedamosios dalys gali būti net keletas draudimo taisyklių, kadangi neretai skirtingos standartinės draudimo sutarties sąlygos yra įtvirtinamos skirtinguose dokumentuose;**
- **kai sudaroma draudimo sutartis, kuria apdraudžiama keletas draudimo rizikų ir standartinės šių rizikų sąlygos yra įtvirtinamos skirtingose draudimo taisyklėse, kiekvienu atveju parašu draudimo liudijime ar draudimo įmokos sumokėjimu patvirtinant draudimo taisyklių įteikimo faktą, reikia įsitikinti, kad gautos visų draudimo sutarčiai taikomų draudimo taisyklių kopijos ir su šiais dokumentais susipažinta;**
- **draudimo liudijime turi būti nurodytas draudimo taisyklių pavadinimas, numeris ir jų redakcija, kad būtų patvirtinta konkrečių įteiktų draudimo sutarčiai taikomų draudimo taisyklių gavimo ir supažindinimo faktas;**
- **draudikui prieš draudimo sutarties sudarymą tinkamai neatskleidus draudimo taisyklių ir draudėjui neįteikus visų ar dalies draudimo sutarčiai taikomų draudimo taisyklių kopijų, neatskleistos draudimo taisyklės draudėjui nėra privalomos ir netaikomos.**
- **kilus draudimo sutarties šalių ginčui dėl draudimo taisyklių sąlygų atskleidimo, draudikas privalo įrodyti draudėjo supažindinimo su draudimo taisyklėmis faktą.**

buvo sudaryta taikos sutartis.

4.1.2. AKTUALŪS TURTO DRAUDIMO SUTARČIŲ SUDARYMO KLAUSIMAI

DRAUDIMO TAISYKLIŲ SĄLYGŲ APIE DRAUDIMO RIZIKOS VERTINIMUI REIKŠMINGĄ INFORMACIJĄ DRAUDĖJUI ATSKLEIDIMAS

***Svarbu:* draudikas, rinkdamas draudimo rizikos vertinimui reikšmingą informaciją, privalo išaiškinti draudėjui draudimo taisyklių sąlygas apie būtiną atskleisti ikisutartinę informaciją.**

Su draudimo sutarties sąlygų draudėjui atskleidimu taip pat yra susijusios ir turto draudimo sutarčių sudarymo, kai, prieš sudarant draudimo sutartį, draudikui yra būtina nustatyti draudimo objekto pobūdį ir jo

¹¹ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2020 m. gruodžio 23 d. nutartis, priimta civilinėje byloje Nr. e3K-3-354-1075/2020.

naudojimo paskirtį bei aplinkybės. Nagrinėto vartojimo ginčo, kuris po draudikui pateiktų įžvalgų buvo išspręstas taikiai, atveju draudikas apdraudė sodo namelį pagal nuolat gyvenamojo pastato sąlygas. Apdrausto turto sugadinimo atveju draudikas, atsisakydamas išmokėti draudimo išmoką, be kitų aplinkybių rėmėsi duomenimis, kad draudėjas prieš draudimo sutarties sudarymą draudikui nesuteikė ikisutartinės informacijos, jog draudžiamas pastatas nebuvo nuolat gyvenamas. **Išanalizavę ginčo medžiagą, nustatėme, kad draudikas, prieš draudimo sutarties sudarymą, žinojo VI „Registru centras“ informaciją, jog draudžiamas sodo namelis yra vienoje draudimo vietoje, kurioje taip pat yra ir draudžiamas kitas objektas - gyvenamosios paskirties pastatas. Tačiau draudikas nerinko informacijos, kuriame pastate draudėjas nuolat gyveno ir draudimo liudijime nurodė, kad apdraustas sodo namelis taip pat yra „nuolat gyvenamas“ pastatas.** Be to, vartojimo ginčo nagrinėjimo metu draudikas negalėjo pagrįsti draudimo taisyklių prieš draudimo sutarties sudarymą draudėjui įteikimo aplinkybių. Duomenys apie nuolat gyvenamo pastato sampratą, taip pat duomenys, kokia ikisutartinė informacija draudikui turi būti atskleista, buvo nurodyti būtent draudimo taisyklėse. Todėl **draudikui įrodymais nepagrindus, kad draudėjui buvo žinoma informacija, kurią buvo būtina draudikui atskleisti, taip pat neįrodžius, kad draudikas tinkamai atliko draudimo rizikos vertinimo veiksmus, nusprendėme, jog draudikas nepagrįstai taikė ikisutartinės informacijos neatskleidimo teisinės pasekmes.**

NUSIDĖVĖJUSIO PASTATO DRAUDIMO PROBLEMOS

***Svarbu:* turto draudimo sutarties sudarymo metu draudėjui kyla pareiga atskleisti, o draudikui pareiga patikrinti duomenis apie draudžiamo pastato būklę, kadangi dėl nusidėvėjusiam apdraustam pastatui nusidėvėjimo nulemtos žalos draudimo išmoka nebūtų mokama net ir nustačius sniego poveikio apdraustam turtui požymius.**

Nagrinėdami vartojimo ginčus dėl draudžiamojo įvykio „sniego slėgis“ sąlygos taikymo, pastebėjome, kad vartotojai neretai draudikams teikia reikalavimus išmokėti draudimo išmokas dėl nusidėvėjimo nulemtos pastato sugadinimo, nurodydami, kad žalos priežastis buvo stiprus snygis (Lietuvos banko 2021 m. birželio 30 d. sprendimas Nr. 429-239 „Dėl X. X. ir ERGO Insurance SE ginčo nagrinėjimo“¹²; 2021 m. rugpjūčio 12 d. sprendimas Nr. 429-292 „Dėl X. X. ir ERGO Insurance SE ginčo nagrinėjimo“¹³). Nors nagrinėtų ginčų atvejais nustatėme, kad draudikas pagrįstai atsisakė išmokėti draudimo išmokas, tačiau atkreipiame dėmesį į tai, kad, draudikams draudžiant tik labai stipraus snygio draudimo riziką, nusidėvėjusio pastato draudimo atveju galėtų susidaryti situacija, kai už draudėjo mokamą draudimo įmoką „sniego slėgio“ draudimo rizikos draudimo apsauga negaliojotų. Todėl **turto draudimo sutarčių sudarymo metu draudikas privalo įvertinti draudžiamo pastato būklę ir draudėjui tinkamai atskleisti draudžiamų rizikų sąlygas, kad draudėjui nebūtų suformuotas pagrįstas lūkestis dėl galiojančios draudimo apsaugos. Taip pat, kadangi dėl ilgalaikio sniego poveikio apdraustam pastatui padarytos žalos draudimo išmoka nėra mokama, draudėjui prieš draudimo sutarties sudarymą turi būti tinkamai išaiškintos sutarties sąlygos, įtvirtinančios pastato stogo valymo reikalavimus. Draudikui tinkamai neatlikus draudimo rizikos vertinimo veiksmų ir apdraudus pastatą, kuriam draudimo apsauga už draudėjo mokamą draudimo įmoką daugumai draudimo rizikų negaliojotų, žalos apdraustam pastatui atsiradimo atveju draudikas negalėtų atsisakyti vykdyti draudimo sutartimi prisiimtų įsipareigojimų.**

¹² https://www.lb.lt/lt/frd/view_dispute?id=5696

¹³ https://www.lb.lt/lt/frd/view_dispute?id=5747

KĄ TURI ŽINOTI VARTOTOJAS:

- **kreipiantis dėl stipriai nusidėvėjusio pastato draudimo, būtina įvertinti tai, kad draudimo išmoka dėl pastato nusidėvėjimo sukeltos ilgalaikio pobūdžio žalos neatitinka draudžiamojo įvykio, kuris turi būti staigus ir netikėtas, požymių;**
- **atminti, kad draudikas, prieš draudimo sutarties sudarymą, privalo atskleisti draudimo taisyklėse įtvirtintas sąlygas apie draudimo rizikos vertinimui reikšmingą informaciją;**
- **susipažinti su draudimo taisyklėse nustatytais „nuolat gyvenamo“ ir „ne nuolat gyvenamo“ pastato apibrėžimais, kadangi informacija apie draudžiamą pastato naudojimo paskirtį yra reikšminga vertinant draudimo riziką;**
- **būtina informuoti draudiką, jei po draudimo sutarties sudarymo pasikeičia apdrausto pastato naudojimo paskirtis;**
- **atminti, kad, suteikus netikslią informaciją apie draudimo objektą draudimo sutarties sudarymo metu, taip pat galiojant draudimo sutarčiai neinformavus draudiko apie draudimo rizikos pasikeitimus, draudikas, įvykus draudžiamajam įvykiui, turi teisę atsisakyti išmokėti draudimo išmoką arba ją sumažinti.**

TURTO DRAUDIMO SUTARČIŲ SUDARYMAS, KAI YRA KELI DRAUDŽIAMO TURTO SAVININKAI

Svarbu: vieno iš bendraturčių sutikimas, kad kitas turto dalies savininkas su draudiku sudarytų ir jam priklausančios dalies turto draudimo sutartį, patvirtina tik draudimo sutarties dėl jo turtinių interesų sudarymą, tačiau nepagrindžia bendraturčio atsisakymo nuo dalies draudimo išmokų draudžiamųjų įvykių atvejais.

Nagrinėdami iš turto draudimo sutarčių kylančius ginčus, nustatėme būsto, priklausančio keliems bendraturčiams, draudimo problemą. Vartojimo ginčo, kuris po draudikui pateiktų įžvalgų buvo išspręstas taikiai, atveju vartotojas ginčijo draudiko sprendimą neišmokėti draudimo išmokos dėl jam priklausančio turto dalies sugadinimo. Taip pat vartotojas nesutiko su draudiko sprendimu atsisakyti jam suteikti informaciją apie turto draudimo sutartį ir jos vykdymą. Draudikas priimtą sprendimą grindė duomenimis, kad draudimo sutartyje draudėju ir naudos gavėju buvo nurodytas tik vienas iš turto savininkų, kuris dalyvavo sudarant draudimo sutartį. Todėl, draudiko vertinimu, kitas apdrausto turto dalies savininkas neįgijo jokių teisių, kylančių iš draudimo sutarties.

Draudikui pateikdami įžvalgas dėl jo sprendimo nepagrįstumo, atkreipėme dėmesį į draudimo sutarties, kai yra draudžiamas keliems savininkams priklausančias turtas, sudarymo aplinkybes. **Vertiname, kad tuo atveju, jei draudimo sutartyje 100 proc. naudos gavėju yra nurodomas vienas iš bendraturčių, draudikas turėtų imtis reikiamų priemonių, siekdamas patikrinti kito savininko sutikimą su minėtų draudimo sutarties sąlygų nustatymu (pvz., reikalauti, kad draudėjas pateiktų kito turto savininko sutikimą, jog jis atsisako draudimo išmokų draudžiamųjų įvykių atvejais), įskaitant ir kitas priemones, užtikrinančias kito draudžiamo turto savininko informavimą apie sudarytą jam nuosavybės teise priklausančios turto dalies draudimo sutartį. Pagal Lietuvos Respublikos draudimo įstatymo 103 straipsnio nuostatas, vieno iš bendraturčių su draudiku sudaryta turto draudimo sutartis (kai draudikui buvo pateiktas kito turto savininko, kuris nėra draudėjas,**

KAŲ TURI ŽINOTI VARTOTOJAS:

- draudikas prieš draudimo sutarties sudarymą privalo patikrinti visą jam prieinamą informaciją ir įsitikinti, ar draudžiamas turtas nepriklauso keliems savininkams;
- draudžiant turta, priklausanti keliems savininkams, reikalingas kito savininko sutikimas dėl jam priklausančios turto dalies draudimo sutarties sudarymo;
- vienam iš draudžiamo turto savininkų apdraudus ir kitam bendraturčiui priklausančio turto dalį, pastarasis taip pat tampa naudos gavėju pagal draudimo sutartį;
- vienas iš bendraturčių draudimo sutartyje 100 proc. naudos gavėju gali būti nurodytas tik tuo atveju, kai yra gaunamas kito bendraturčio atsisakymą nuo draudimo išmokų patvirtinantis dokumentas ar kitas įrodymas, pagrindžiantis bendraturčio valią dėl kito turto dalies savininko vieninteliu naudos gavėju paskyrimo;
- draudiko draudimo sutarties sudarymo metu netinkamai surinkta informacija ar klaidingai įvertinti vartotojo pateikti duomenys neturėtų sukelti neigiamų teisinių pasekmių vartotojui.

sutikimas apdrausti turta) laikytina sudaryta ne tik dėl draudėjo, tačiau ir dėl kito draudžiamo turto dalies savininko turtinių interesų.

Tokios draudimo sutarties sudarymo atveju kitas turto savininkas (ne draudėjas) tampa naudos gavėju, t. y. asmeniu, turinčiu teisę gauti draudimo išmoką įvykus draudžiamajam įvykiui. Todėl vertinome, kad, net ir draudimo sutartį sudarius su vienu iš bendraturčių, kai yra pateiktas kito turto savininko sutikimas apdrausti visą turta, tokio sutikimo draudimo sutarties sudarymo metu pateikimas draudikui nebūtų pakankamas pagrindas draudėją draudimo sutartyje nurodyti 100 proc. naudos gavėju. Bendraturčio sutikimas vienam iš turto savininkų sudaryti draudimo sutartį tik patvirtina draudimo sutarties dėl jam priklausančios turto dalies ir dėl minėto asmens turtinių interesų sudarymą. Nagrinėto ginčo atveju nebuvo pateikta įrodymų, kad draudimo sutarties sudarymo metu draudikas rinko privalomą informaciją ir draudėją nurodė 100 proc. naudos gavėju tik gavęs kito bendraturčio atsisakymą nuo draudimo išmokų patvirtinantį dokumentą. Todėl

vertinome, kad draudiko sprendimas neišmokėti bendraturčiui dėl jo turto dalies sugadinimo priklausančią draudimo išmoką ir neteikti minėtam asmeniui informacijos apie draudimo sutarties vykdymą yra nepagrįstas.

TURTO DRAUDIMO SUTARČIŲ, KURIOMIS YRA DRAUDŽIAMOS MENO VERTYBĖS, SUDARYMAS

***Svarbu:* meno vertybės neturėtų būti draudžiamos atkuriamąja verte, kadangi draudimo objekto sunaikinimo ar praradimo atveju naujų analogiškų ar panašių (artimų parametru) meno vertybių įsigijimo išlaidų nustatymas būtų apsunkintas arba objektyviai neįmanomas.**

Iš turto draudimo sutarčių kilusių nagrinėtų vartojimo ginčų išskirtina ginčo dėl meno vertybių draudimo situacija, kai vartotojas ginčijo draudimo išmokos, apskaičiuotos draudikui pritaikius nuostolio pagal atkuriamosios vertės nustatymo sąlygas, dydį (Lietuvos banko 2021 m. gegužės 5 d. sprendimas Nr. 429-157 „Dėl X. X. ir *If P&C Insurance AS* ginčo nagrinėjimo“¹⁴). Nagrinėdami vartojimo ginčą nustatėme, kad turto draudimo sutartimi meno vertybės buvo draudžiamos pagal standartines kilnojamojo turto draudimo sąlygas. Tačiau draudimo taisyklėse įtvirtinta nuostolių, patirtų dėl meno vertybių sunaikinimo ar praradimo, apskaičiavimo tvarka suteikė pagrindą spręsti, kad pats draudikas tokio pobūdžio žalos nustatymo sąlygas išskiria iš kito apdrausto kilnojamojo turto nuostolio apskaičiavimo nuostatų. Draudimo taisyklėse buvo įtvirtinta, kad meno vertybių sunaikinimo ar praradimo atveju nuostolis yra nustatomas pagal vertybių įsigijimo dokumentus, ekspertų nustatytą vertę arba draudimo sutarties šalių susitarimą dėl turto vertės. Tačiau pagal meno vertybių draudimo sąlygas meno vertybės buvo draudžiamos nauja atkuriamąja verte, t. y. kai draudėjo patirtas nuostolis nustatomas pagal tokio paties ar panašaus turto atkūrimo išlaidas. **Kadangi, atsižvelgiant į meno vertybių, kaip draudimo objekto specifiškumą ir unikalumą, nuostolio pagal to**

¹⁴ https://www.lb.lt/lt/frd/view_dispute?id=5585

paties ar panašaus turto įsigijimo išlaidų sumą nustatymas būtų apsunktas arba objektyviai neįmanomas, vertinome, kad draudėjas, sudarydamas turto draudimo sutartį, turėjo pagrindą tikėtis, jog draudimo objektas buvo apdraustas, kaip nurodyta kasacinio teismo praktikoje, šalių susitarimu nustatyta verte, kuri yra turto draudimo sutartims taikomo kompensacijos principo išimtis¹⁵. Be to, draudimo taisyklių sąlygos, apibrėžiančios nuostolio dėl vertybių sunaikinimo ar praradimo apskaičiavimo nuostatas, taip pat suteikė pagrindą draudėjui spręsti, kad minėtas nuostolis bus nustatomas pagal draudimo sutarties sudarymo metu šalių susitarimu nustatytą vertę, o ne pagal kitam apdraustam kilnojamajam turtui taikomas nuostolio, apskaičiuoto pagal analogiškam objektui atkurti būtinas išlaidas, kompensavimo sąlygas. Nagrinėto vartojimo ginčo atveju individualios draudimo sutarties sudarymo aplinkybės taip pat patvirtino, kad draudimo sutarties sudarymo metu šalys tarėsi dėl meno vertybių draudimo vertės, nustatydamos konkrečias draudimo objektų draudimo sumas. Kadangi ginčo aplinkybių ir įrodymų visuma suteikė pagrindą spręsti, kad draudėjas, sudarydamas draudimo sutartį, nebūtų galėjęs tikėtis draudiko draudimo sutarties galiojimo metu pateikto draudimo sutarties sąlygų aiškinimo, todėl vertinome, kad pagal atkuriamosios vertės sąlygas draudiko atliktas nuostolių dėl meno vertybių praradimo apskaičiavimas yra nepagrįstas. Nagrinėto ginčo atveju rekomendavome draudikui vartotojui išmokėti draudimo išmoką, kuri būtų apskaičiuota pagal draudimo sutarties sudarymo metu nustatytą meno vertybių draudimo vertę. Taip pat ginčų prevencijai skirto susitikimo su draudiku metu aptarėme aktualius meno vertybių draudimo klausimus.

4.1.3. NELAIMINGŲ ATSITIKIMŲ DRAUDIMO SUTARČIŲ SUDARYMAS

DRAUDIMO POREIKIŲ NEATITINKANČIOS NELAIMINGŲ ATSITIKIMŲ DRAUDIMO SUTARTIES SUDARYMO VERTINIMAS

***Svarbu:* sudarius draudėjo poreikių neatitinkančią draudimo sutartį, draudikas už draudėjo mokamą draudimo įmoką turi teikti draudimo sutartyje nurodytą draudimo apsaugą ir, įvykus draudžiamajam įvykiui, negali atsisakyti vykdyti draudimo sutartyje nustatytų įsipareigojimų.**

Iš gyvybės draudimo sutarčių, kuriomis taip pat draudžiamos traumų draudimo rizikos, išskirtina ginčo situacija dėl draudimo sutarties su moksleiviu pagal sutarties sąlygas, kurios taikomos tik darbo sutartis sudariusiems apdraustiesiems, sudarymo. Nagrinėdami ginčą, kuris po draudikui pateiktų įžvalgų buvo užbaigtas taikium susitarimu, nustatėme, kad draudikas atsisakė vartotojui išmokėti draudimo išmoką dėl apdraustojo patirtos akies traumos. Draudikas rėmėsi aplinkybe, kad jam nebuvo pateikti apdraustojo nedarbingumo faktą ir trukmę patvirtinantys įrodymai, kurių pateikimas yra būtina draudimo išmokos

KA TURI ŽINOTI VARTOTOJAS:

- prieš draudžiant meno vertybes, būtina atidžiai susipažinti su draudimo taisyklėse nustatytais draudžiamo objekto draudimo ir nuostolių, įvykus draudžiamajam įvykiui, dydžio nustatymo sąlygomis;
- draudikui reikia pateikti visus turimus įrodymus apie draudžiamų meno vertybių vertę, kadangi draudimo vertės nustatymas turi įtakos draudimo sumos, draudimo įmokos ir draudžiamojo įvykio atveju išmokamos draudimo išmokos dydžiui;
- atsižvelgiant į meno vertybių, kaip draudimo objekto, specifiką, jos neturėtų būti draudžiamos pagal atkuriamosios vertės draudimo sąlygas;
- tuo atveju, kai netenkina draudiko draudimo taisyklėse įtvirtinti meno vertybių draudimo vertės ir nuostolių, įvykus draudžiamajam įvykiui, nustatymo kriterijai, reikia tartis su draudiku dėl individualių draudimo sutarties sąlygų nustatymo.

¹⁵ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2021 m. balandžio 23 d. nutartis, priimta civilinėje byloje Nr. 3K-3-229/2014.

mokėjimo sąlyga. **Kadangi draudimo sutartis buvo sudaryta su moksleiviu, todėl aplinkybė, kad, įvykus draudžiamajam įvykiui, darbo sutarties su darbdaviu nesudariusiam apdraustajam nebus galimybės pateikti nedarbingumo pažymėjimo, draudikui jau buvo žinoma draudimo sutarties sudarymo metu.** Be to, nors draudėjas buvo moksleivis, draudimo sutartyje buvo nurodytas jo gaunamo darbo užmokesčio dydis, kadangi pagal jį yra apskaičiuojama papildomų draudimo rizikų draudimo suma. **Kadangi buvo sudaryta draudėjo poreikių neatitinkanti draudimo sutartis, taip pat ginčo aplinkybės patvirtino, kad, vertindamas draudimo riziką, draudikas nesivadovavo jam suteikta informacija ir draudimo sutartyje įtvirtino klaidingus duomenis, rekomendavome draudikui su vartotoju susitarti dėl draudimo išmokos patirtos traumos atveju mokėjimo.**

Kito taikiu susitarimu pasibaigusio ginčo, kilusio iš gyvybės draudimo sutarties, atveju taip pat atkreipėme draudiko dėmesį į draudimo sutarties, kuria draudžiama trauminio danties pažeidimo draudimo rizika, sudarymo specifiką. Nagrinėto ginčo atveju nustatėme, kad draudikas, vartotojui neišmokėdamas draudimo išmokos dėl danties netekimo, rėmėsi draudimo taisyklių sąlyga, nustatančia, kad draudimo išmokos mokamos tik dėl trauminio dantų, kurie nėra pažeisti parodontozės, karieso ir nėra taisyti, pažeidimų. **Atkreipiame dėmesį, kad prieš tokio pobūdžio draudimo sutarties sudarymą draudikas turėtų draudėjui išaiškinti draudimo sutarties sąlygas dėl netaikomos draudimo apsaugos, kai prarandamas taisytas (plombuotas) dantis. Kadangi pagal draudimo sutarties sąlygas teikiama draudimo apsauga priklauso nuo apdraustojo dantų būklės ir ji teikiama tik sveikiems dantims, todėl draudikas prieš draudimo sutarties sudarymą taip pat privalo surinkti ir įvertinti informaciją apie draudžiamo asmens dantų būklę.** Tinkamo draudimo rizikos vertinimo veiksmų atlikimas yra itin reikšmingas ilgalaikių draudimo sutarčių sudarymo atveju, kai kyla rizika, kad dėl draudiko klaidingos informacijos įvertinimo arba draudimo rizikos veiksmų neatlikimo draudėjui gali tekti ilgą laiką mokėti draudimo įmokas už negaliojančią draudimo apsaugą.

4.1.4. AKTUALŪS DRAUDIMO SUTARČIŲ VYKDYMO KLAUSIMAI

DRAUDŽIAMOJO ĮVYKIO „SNIEGO SLĖGIS“ SĄLYGŲ AIŠKINIMAS IR TAIKYMAS

Svarbu: draudikui draudimo taisyklėse neįtvirtintus aiškių draudimo sutarties sąlygų, nustatančių, kokiais atvejais dėl ant apdrausto pastato paviršių susikaupusio sniego pastatui padarytos žalos draudimo išmoka nėra mokama, neaiškios draudimo sutarties sąlygos aiškintinos vartotojo naudai.

KAŲ TURI ŽINOTI VARTOTOJAS:

- **draudikas, draudėjui siūlydamas nelaimingų atsitikimų draudimo sutarties sąlygas, privalo tinkamai įvertinti draudėjo poreikius ir surinkti draudimo rizikos vertinimui reikšmingą informaciją, kad būtų išvengta draudėjo poreikių neatitinkančios draudimo sutarties sudarymo;**
- **prieš draudimo sutarties sudarymą draudėjui turi būti atskleistos esminės draudimo apsaugos ribojimus įtvirtinančios standartinės sąlygos, kad jis priimtų informacija pagrįstą sprendimą dėl sutarties sąlygų tinkamumo;**
- **jei draudėjui suformuojamas lūkestis dėl taikomos draudimo apsaugos, už kurią draudėjas moka draudiko nustatyto dydžio draudimo įmokas, draudikas neturi pagrindo atsisakyti išmokėti draudimo išmoką, įvykus draudžiamajam įvykiui.**

Nagrinėdami ginčą dėl draudžiamojo įvykio „sniego slėgis“ sąlygos aiškinimo, kuris buvo išspręstas taikiai susitarimu, nustatėme, kad per šioje sąlygoje nurodytą laikotarpį iškritęs nustatytas sniego kiekis turėtų iškristi jau ant pastato stogo susidariusio sniego sluoksnio. Tačiau draudimo taisyklėse tokia situacija nebuvo aptarta. Be to, nors draudimo taisyklėse buvo įtvirtinta draudėjo pareiga prižiūrėti apdrausto pastato stogą (pvz., atlikti defektų turinčio stogo remontą ir pan.), tačiau draudimo taisyklėse nebuvo aiškiai įtvirtinta draudėjo ir jo šeimos narių pareiga nuolat valyti apsnigto pastato paviršius. Draudikui pateikdami taikiam ginčo išsprendimui reikšmingas įžvalgas, atkreipėme dėmesį į tai, kad **draudimo taisyklėse aiškiai nenurodžius, jog iki stipraus snygio draudimo rizikos pasireiškimo ant apdrausto stogo dangos gali būti susikaupusio sniego, dėl kurio slėgio, iškritus draudžiamojo įvykio „sniego slėgis“ kriterijus atitinkančio sniego kiekiui ir susidarius draudimo taisyklėse nurodytam sniego dangos storiui, pastatui būtų padaryta žala, draudikas galėtų atsakyti išmokėti draudimo išmoką, nuroydamas, kad draudėjas nevykdė pareigos nuolat prižiūrėti stogą (nors draudimo taisyklėse nėra nustatyta apsnigto stogo valymo pareigų). Tokio pobūdžio draudimo sutarties sąlygų aiškinimas reikštų sutarties šalių sutartų sąlygų draudimo sutarties vykdymo metu vienašališką pakeitimą.** Todėl draudikui siūlydami vartojimo ginčą užbaigti taikiai, atkreipėme dėmesį į tai, kad draudžiamojo įvykio „sniego slėgis“ sąlygoje nedetalizavus, kokio storio sniego dangą gali būti iki minėtoje draudimo taisyklių sąlygoje nurodyto sniego kiekio per sutartyje nurodytą laikotarpį iškritimo, taip pat apdrausto pastato stogo priežiūros sąlygą aiškinant, kaip įtvirtinančią draudėjo pareigą valyti pastato stogą, tokio pobūdžio draudimo sutarties sąlygų aiškinimas prieštarautų sutarties sąlygų sąžiningo aiškinimo kriterijams.

KĄ TURI ŽINOTI VARTOTOJAS:

- **atminti, kad draudimo sutartimi apdraudus „sniego slėgio“ draudimo riziką, kyla pareiga nuo apdrausto pastato paviršių valyti susikaupusį sniegą, kadangi dėl per ilgą laiką susikaupusio sniego svorio apdraustam pastatui padarytos žalos draudimo išmoka nebūtų mokama;**
- **po draudėjo pranešimo apie „sniego slėgio“ apdraustam turtui padarytą žalą draudikas ar jo atstovas sugadinto turto apžiūros metu turi įvertinti draudimo vietą ir greta esančius pastatus, siekdamas nustatyti žalos atsiradimo metu iškritusio sniego kiekį;**
- **kartu su turto apžiūros metu surinktais įrodymais taip pat turi būti įvertinti ir žalos administravimo metu gauti meteorologiniai duomenys apie iškritusių sniego kritulių kiekį ar sniego storį;**
- **draudikas, siekdamas nustatyti, ar žalos apdraustam pastatui atsiradimo priežastis buvo „sniego slėgio“ poveikis ar kitos priežastys (pvz., pastato statybos klaidos, jo nusidėvėjimas ir pan.), visais atvejais turėtų įvertinti, ar pagal žalos administravimo metu surinktą informaciją apie iškritusį sniego kiekį ir susidariusį sniego dangos storį žala apdraustam pastatui negalėtų būti padaryta net ir esant pastato trūkumams.**

4.1.5. SVEIKATOS DRAUDIMO SĄLYGŲ AIŠKINIMO KLAUSIMAI

DRAUDIMO IŠMOKOS NEMOKĖJIMO DĖL APDRAUSTOJO PATIRTŲ PROFILAKTIŠKAI KORONAVIRUSO DIAGNOZĖS PATVIRTINIMUI AR PANEIGIMUI SKIRTO TYRIMO IŠLAIDŲ SĄLYGOS

Svarbu: draudikas pagal sveikatos draudimo sutartyje nustatytas profilaktinių tyrimų kompensavimo sąlygas turi teisę atsakyti išmokėti draudimo išmoką dėl apdraustojo patirtų koronaviruso diagnozei patvirtinti ar paneigti skirto profilaktinio tyrimo išlaidų tik tuo atveju, jei tokių išlaidų kompensavimo išimtyms aiškiai įtvirtintos draudimo sutartyje.

Iš draudimo sutarčių, kuriomis draudžiami turtiniai interesai, susiję su apdraustųjų sveikata, yra išskirtinos taikiais susitarimais pasibaigusios kylančių ginčų situacijos dėl draudimo sutarties sąlygų aiškinimo. Vieno iš nagrinėtų ginčų atveju apdraustasis pagal sveikatos draudimo sąlygas, pagal kurias yra kompensuojamos profilaktinio sveikatos patikrinimo išlaidos, draudikui pateikė reikalavimą išmokėti draudimo išmoką, atlyginančią profilaktiškai atlikto koronaviruso diagnozei patvirtinti ar paneigti skirto tyrimo išlaidas. Draudikas atsisakė išmokėti draudimo išmoką, nuroydamas, kad pagal draudimo taisykles nėra mokama draudimo išmoka dėl sveikatos sutrikimų, kuriuos tiesiogiai ar netiesiogiai nulėmė pandemija. Sistemiskai aiškindami draudimo taisyklių sąlygas, vertinome, kad pagal draudimo taisykles apdraustasis galėtų tikėtis, jog draudimo išmoka nemokama ne dėl profilaktinių tyrimų (atliekamų, kai nėra jokių aiškių sveikatos sutrikimo simptomų, o siekiant patikrinti apdraustojo sveikatą), o dėl tyrimų, kurie skirti apdraustojo juntamų sveikatos sutrikimų požymių diagnozei patvirtinti arba paneigti. Be to, draudimo taisyklėse nebuvo aiškiai nurodyta, kad profilaktinių tyrimų, skirtų ligos, dėl kurios yra paskelbta pandemija, diagnozei patvirtinti ar paneigti, išlaidos nėra kompensuojamos. Todėl sprendėme, kad vartotojui galėjo kilti lūkestis, jog draudimo išmoka nemokama tik tuo atveju, jeigu asmuo susergera liga, kurią nulėmė pandemija (tačiau tokiu atveju būtų aktualu ne profilaktinė, bet ambulatorinė programa) ir pasiūlėme draudikui susitarti su vartotoju dėl jo patirtų išlaidų kompensavimo.

DRAUDIMO IŠMOKOS MOKĖJIMAS DĖL PO APDRAUSTAJAM TAIKYTO GYDYMO PASIREIŠKUSIO NAUJO SVEIKATOS SUTRIKIMO

***Svarbu:* aiškinant kritinių ligų draudimo sąlygą, pagal kurią draudimo išmoka nemokama dėl apdraustojo sveikatos pakenkimo dėl gydymo ar gydymo procedūrų, specialių medicinos žinių neturintis vidutinis vartotojas negalėtų tikėtis, kad draudikas atsisakys išmokėti draudimo išmoką ir dėl po apdraustajam taikyto sveikatos sutrikimo gydymo pasireiškusio naujo sveikatos sutrikimo.**

Iš gyvybės draudimo sutarčių, kuriomis taip pat papildomai yra draudžiama kritinių ligų draudimo rizika, išskirtina taikiu susitarimu pasibaigusi kilusio ginčo situacija, kai draudikas po pirminio apdraustojo susirgimo gydymo pasireiškusių naujų apdraustojo sveikatos sutrikimų pritaikė nedraudžiamojo įvykio sąlygą, pagal kurią draudimo išmoka nėra mokama tais atvejais, kai apdraustojo sveikatai buvo pakenkta dėl gydymo ar gydymo procedūrų. Atsižvelgdami į nurodytos nedraudžiamojo įvykio sąlygos formuluotę, sprendėme, kad „**sveikatos pakenkimas dėl gydymo ar gydymo procedūrų**“ vartotojo galėtų būti suprantamas kaip tiesiogiai dėl apdraustajam taikytų gydymo procedūrų atsiradęs apdraustojo sveikatos pakenkimas (pvz., atsiradusios procedūrinės komplikacijos, nelaimingi atsitikimai gydymo procedūrų taikymo metu, taip pat tiesiogiai dėl medicinos procedūrų taikymo atsiradusios nepageidaujamos apdraustojo organizmo būklės ir kt.). Draudimo taisyklėse nebuvo įtvirtinta nuostatų, leidžiančių spręsti, kad nedraudžiamuoju įvykiu taip pat bus pripažįstamas apdraustojo sveikatos sutrikimas, susijęs su jam taikytu kito sveikatos sutrikimo gydymu ar taikytomis gydymo procedūromis (pvz., po taikyto gydymo atsiradusios gretutinės ligos;

KĄ TURI ŽINOTI VARTOTOJAS:

- **draudimo taisyklėse turi būti įtvirtintos aiškios draudimo išmokos mokėjimo išimties;**
- **kilus nesutarimų su draudiku dėl draudimo sutarties sąlygų turinio, neaiškios ir prieštaraujančios sąlygos būtų aiškinamos Jūsų naudai;**
- **jei pagal Jūsų darbdavio su draudiku sudarytą draudimo sutartį esate apdraustas sveikatos draudimu, draudikas turi užtikrinti, kad būtumėte tinkamai supažindintas su sveikatos draudimo sutarties sąlygomis;**
- **kreipiantis į sveikatos draudimo sutartyje nurodytą sveikatos priežiūros įstaigą dėl profilaktinio tyrimo atlikimo ar kitų medicinos paslaugų suteikimo, visais atvejais sveikatos priežiūros įstaigoje reikia pasiteirauti, ar patirtos medicinos paslaugų išlaidos bus kompensuotos pagal draudimo sutarties sąlygas.**

pasireiškusios su ligos procesu susijusios nepageidaujamos būklės ir pan.). **Kadangi draudiko pritaikytoje draudimo sutarties sąlygoje yra akcentuojamas „sveikatos pakenkimas“ dėl gydymo procedūrų taikymo, todėl vertiname, kad draudėjas galėtų tikėtis, jog po jam taikyto gydymo atsiradęs apdraustojo sveikatos pakenkimas galėtų būti susijęs su nelaimingu atsitikimu ar kitomis nepageidaujamomis apdraustojo būklėmis (pasireiškusiomis gydymo taikymo metu ar po taikyto gydymo), kurias lėmė vien tik gydymo procedūrų taikymas. Be to, pagal draudimo taisyklių sąlygos turinį nebuvo galima teigti, kad ši sąlyga taip pat turėtų būti taikoma po apdraustojo gydymo atsiradusiems naujiems sveikatos sutrikimams, kuriuos galėjo paskatinti medicininių procedūrų taikymas (pvz., taikytas chirurginis ir (ar) terapinis gydymas, nulėmęs gretutinių ligų atsiradimą, lėtinių ligų progresavimą ir su lėtinėmis ligomis susijusių naujų diagnozių atsiradimą ir pan.).** Todėl draudikui pateikėme išvalgas dėl draudimo sutarties sąlygų aiškinimo ir pasiūlėme su apdraustuoju taikiai susitarti, išmokant draudimo išmoką dėl po apdraustojo ankstesnio susirgimo gydymo pasireiškusio naujo sveikatos sutrikimo.

Nustatę draudikų netinkamo draudimo sutarties sąlygų aiškinimo problemas, draudikams pateikėme taikiems susitarimams su vartotojais pasiekti reikšmingas išvalgas, taip pat vartojimo ginčų prevencijai skirtų susitikimų su draudikais metu draudikams pasiūlėme patikslinti draudimo taisyklių sąlygas.

4.1.6. SVARBŪS IR AKTUALŪS IŠ TPVCAPD SUTARČIŲ KYLANČIŲ GINČŲ NAGRINĖJIMO KLAUSIMAI

Kadangi nemažą dalį iš draudimo sutartinių santykių kilusių ginčų sudaro iš TPVCAPD kilę ginčai, norime pateikti visai draudimo rinkai svarbias ir reikšmingas išvalgas, kurias suformavome, siekdami taikių susitarimų vartojimo ginčų bylose, taip pat analizuodami ginčų, dėl kurių buvo priimti sprendimai dėl ginčų esmės, medžiagą.

TURTO VERTINTOJO SAMDYO IŠLAIDŲ ATLYGINIMAS

***Svarbu:* turto vertintojo samdymo, kaip žalos dydžio įrodinėjimo, išlaidų atlyginimo klausimas kiekvieno nagrinėjamo ginčo atveju turi būti sprendžiamas individualiai.**

Norime atkreipti dėmesį į vis dar aktualų turto vertintojo samdymo išlaidų, kai nukentėję tretieji asmenys patirtos žalos dydį siekia pagrįsti turto vertintojų pateiktu nuostolių apskaičiavimu, atlyginimo ir jų dydžio nustatymo klausimą. Pagal suformuotą vartojimo ginčų nagrinėjimo praktiką, paprastai tuo atveju, jei po vartotojo turto vertinimo ataskaitos draudikui pateikimo draudikas peržiūri priimtą sprendimą dėl draudimo išmokos dydžio (pvz., kreipiasi į remonto įmones dėl automobilio remonto sąmatų sudarymo ir vidutinių sugadinto automobilio remonto išlaidų dydžio nustatymo ir gavęs papildomus duomenis perskaičiuoja draudimo išmoką), draudikui kyla pareiga atlyginti vartotojo patirtas turto vertintojo samdymo išlaidas, kurios pripažįstamos žalos dydžio įrodinėjimo išlaidomis. Jei vartotojas, nesutikdamas su draudiko nustatyta žalos dydžiu, nesiekia nesutarimo pirmiausia išspręsti su draudiku (pvz., neteikia draudikui pretenzijos dėl draudimo išmokos dydžio ir pan.), o tik gavęs pirminį draudiko žalos dydžio apskaičiavimą kreipiasi į turto vertintoją dėl turto vertinimo ataskaitos, turėjusios įtakos draudimo išmokos perskaičiavimui, sudarymo, dažniausiai sprendžiame, kad draudikui kyla pareiga atlyginti pusę žalos dydžio įrodinėjimo išlaidų. Tačiau kiekvienu atveju turto vertintojo samdymo išlaidų klausimą sprendžiame individualiai.

Tuo atveju, jei draudikas po turto vertinimo ataskaitos pateikimo delstų perskaičiuoti draudimo išmoką ir nerinktų papildomų įrodymų, nuginčijančių turto vertintojo pateiktą nuostolio apskaičiavimą, spręstume dėl visų (o ne pusės) vartotojo patirtų turto vertintojo samdymo išlaidų atlyginimo. Taip pat, jei draudikas apskaičiuotų labai mažą pirminį draudimo išmokos dydį ir po vertinimo ataskaitos pateikimo bei papildomų įrodymų apie būtinas automobilio remonto išlaidas surinkimo nemažai padidintų mokėtiną draudimo išmoką, tokios aplinkybės net ir vartotojo netinkamo bendradarbiavimo (pvz., pretenzijos dėl žalos dydžio nepateikimo ir pan.) atveju būtų reikšmingos, sprendžiant, ar draudikui nekyla pareiga vartotojui atlyginti visas jo patirtas turto

vertintojo samdymo išlaidas. Be to, visų turto vertintojo samdymo išlaidų atlyginimui reikšmingomis aplinkybėmis būtų pripažintini duomenys apie draudiko draudimo išmokos dydžio net keletą kartų po vartotojo draudikui pateiktų pretenzijų perskaičiavimą.

KAŲ TURI ŽINOTI VARTOTOJAS:

- turint pagrįstų abejonių dėl draudiko netinkamo žalos dydžio apskaičiavimo, prieš kreipiantis į turto vertintoją dėl turto vertinimo ataskaitos sudarymo, visų pirma, reikia siekti nesutarimą išspręsti su draudiku, informuoti jį apie savo nesutikimą;
- draudikui reikia pateikti pretenziją dėl žalos dydžio apskaičiavimo ir nurodyti pretenzijoje konkrečius nesutikimo su žalos dydžiu motyvus;
- turto vertinimo ataskaita neturi aukštesnės įrodomosios galios ir turi būti vertinama kartu su kitais žalos dydį pagrindžiančiais įrodymais;
- draudikas po vartotojo pagrįstų duomenų apie galimą netikslų žalos dydžio nustatymą pateikimo neturėtų laukti vertinimo ataskaitos, tačiau turėtų nedelsdamas imtis aktyvių veiksmų (pvz., kreiptis į remonto įmones dėl automobilio remonto išlaidų apskaičiavimo), siekdamas nustatyti objektyvų žalos dydį;
- draudikai siūlo rekomenduojamų automobilių remonto įmonių paslaugas, todėl visais atvejais galima rinktis automobilio remontą, o po remonto paaiškėjus, kad draudiko apskaičiuotos draudimo išmokos dydis yra nepakankamas automobiliui atkurti, draudikui kiltų pareiga išmokėti papildomą draudimo išmoką;
- nesutinkant su draudiko rekomenduojamų remonto įmonių sudarytų automobilio remonto sąmatų duomenimis, būtina kreiptis dėl remonto įmonių pateiktos informacijos patikslinimo (pvz., teirautis dėl keičiamų naudotų dalių įsigijimo šaltinių, detalių būklės pagrindimo ir pan.);
- ne tik draudikas, bet ir draudėjas turi teisę kreiptis į remonto įmones dėl remonto išlaidų sąmatų sudarymo, tačiau pasirinktos remonto įmonės apskaičiuotų automobilio remonto išlaidų dydis prieš automobilio remonto atlikimą turi būti suderintas su draudiku prieš automobilio remonto atlikimą;
- jei po turto vertinimo ataskaitos pateikimo draudikas pagal surinktus būtinų automobilio remonto išlaidų įrodymus perskaičiuoja draudimo išmokos dydį, jis neturėtų atsisakyti vartotojui atlyginti turto vertinimo išlaidų (ar jų dalies) tuo pagrindu, kad draudimo išmoka nebuvo apskaičiuota pagal vertinimo ataskaitą.

AKTUALŪS KEIČIAMŲ DETALIŲ NEORIGINALIOMIS AR DĖVĖTOMIS DALIMIS VERTĖS PAGRINDIMO KLAUSIMAI

Svarbu: draudikas, nukentėjusiajam trečiajam asmeniui siūlydamas sugadintas automobilio detales keisti neoriginaliomis ar naudotomis dalimis, turėtų siūlyti tik tas detales, kurias yra galimybė įsigyti ir kurios yra tapачios sugadintoms detalėms.

Nagrinėjant iš TPVCAPD sutarčių kilusius ginčus, pastebėta, kad vartojimo ginčai neretai kyla dėl eismo įvykio metu sugadintų automobilio detalių keitimo neoriginaliomis ar naudotomis dalimis pagrindimo. Vartotojai nesutinka su draudiko nustatytais ar draudiko rekomenduotų remonto įmonių sudarytose remonto sąmatose nurodytomis detalių kainomis. Kilus šalių ginčui dėl keičiamų neoriginalių ar naudotų detalių kainų, **draudikas turėtų konkrečiais detalių įsigijimo šaltiniais pagrįsti keičiamų detalių vertę. Taip pat draudikas vartotojo pageidavimu turėtų jam pateikti įrodymus, kad draudiko ar draudiko rekomenduojamų remonto įmonių siūlomas keisti detales vartotojas turi galimybę įsigyti už draudiko ar remonto įmonių nustatytas detalių įsigijimo kainas.** Nagrinėjant vartojimo ginčus nustatyta, kad vienu iš ginčų atveju draudikas, vartotojui nesutikus su draudiko pateiktu keičiamų detalių vertės apskaičiavimu, minėtą vertę pagrindė originalių detalių tiekėjų iš Vokietijos kainynais (2021 m. spalio 7 d. Lietuvos banko sprendimas

„Dėl X. X. Ir ADB „Compensa Vienna Insurance Group ginčo nagrinėjimo“¹⁶). Taip pat draudikas pateikė įrodymą, kad už draudiko nustatytas keičiamų detalių kainas yra galimybė detales įsigyti iš Lietuvoje veikiančių tiekėjų. Mūsų nuomone, tokio pobūdžio keičiamų detalių vertės pagrindimas yra pakankamas ir vertinamas kaip geriausia žalos dydžio įrodinėjimo patirtis.

KĄ TURI ŽINOTI VARTOTOJAS:

- **draudiko atliktas keičiamų sugadintų automobilio detalių neoriginaliomis ar naudotomis išlaidų apskaičiavimas turi būti pagrįstas atsarginių detalių kainų ir laiko normatyviniais katalogais, kompiuterinėmis duomenų bazėmis ar kompiuterinėmis programomis (pvz., AUDATEX, EUROTAX, DAT ir kt.);**
- **konkrečių transporto priemonių gamintojų ar jų atstovų atsarginių detalių kainos taip pat yra pripažįstamos pakankamu keičiamų detalių vertės įrodymu;**
- **jei kyla abejonių dėl draudiko ar jo rekomenduotos remonto įmonės nurodytų detalių įsigijimo šaltinių ar keičiamų detalių būklės, visais atvejais reikia reikalauti, kad draudikas pagrįstų, jog detalės įsigijimas yra galimas ir nėra apsunkintas, kad keičiama detalė yra tapati sugadintai automobilio detalei;**
- **draudikas visais atvejais turėtų užtikrinti, kad pageidaujant sugadintos detalės būtų keičiamos originaliomis detalėmis, draudėjui sumokant keičiamų detalių nusidėvėjimo sumą.**

4.2. REIKŠMINGI GINČAI SU BANKAIS IR KITAIS MOKĖJIMO PASLAUGŲ TEIKĖJAIS

Iš 2021 m. su bankais ir kitais mokėjimo paslaugų teikėjais nagrinėtų ginčų išsiskiria iš mokėjimo paslaugų teikimo kilę ginčai, kai vartotojai ginčijo mokėjimo operacijas, kurios su vartotojo valios išraiška (autorizuotos mokėjimo operacijos) ar be jo valios išraiškos (valinių veiksmų) ir kartais net be vartotojo žinios buvo įvykdytos kaip sukčiavimo atakos pasekmė (neautorizuotos mokėjimo operacijos). Nagrinėtų ginčų atvejais vartotojai ginčijo mokėjimo paslaugų teikėjų veiksmus, negražinant vartotojų ginčijamų (neautorizuotų) mokėjimo operacijų lėšų, dėl jų pervedimo į trečiųjų asmenų, galėjusių įvykdyti sukčiavimo ataką, sąskaitas, nesiimant pakankamai priemonių bei veiksmų tokias operacijas sustabdyti, atšaukti, taip pat mokėjimo paslaugų teikėjų veiksmus, atsisakant inicijuoti lėšų gražinimo procedūrą dėl ginčijamų mokėjimo operacijų pagal tarptautinių mokėjimo kortelių organizacijų taisykles. Kilus ginčams, kai ginčijamos tiek pačios mokėjimo operacijos autentiškumo patvirtinimo procedūros (jų tinkamas įvykdymas), tiek kitos mokėjimo operacijų įvykdymo aplinkybės, juos nagrinėdami pirmiausia nustatome, ar ginčijamos mokėjimo operacijos laikytinos autorizuotomis, t. y. ar ginčijamos mokėjimo operacijos buvo atliktos su vartotojo žinia ir sutikimu (kai yra vartotojo valia atlikti atitinkamą mokėjimo operaciją) ir patvirtintos tokiu būdu, kaip šalys yra sutarusios patvirtinti pateiktus mokėjimo nurodymus sudarytoje sutartyje. Įvertinus tai, ar konkreči ginčijama mokėjimo operacija laikytina autorizuota ar ne, sprendžiamas klausimas dėl to, ar bankas turėjo (turi) pareigą gražinti vartotojui ginčijamų mokėjimo operacijų sumas.

Svarbu! Kiekvieno atvejo, kai ginčijamas mokėjimo operacijos (-ų) autentiškumas, aplinkybės yra individualios, nulemtos specifinių tiek konkrečios sukčiavimo atakos, tiek ir konkretaus vartotojo individualių veiksmų visumos. Dėl šios priežasties išvada dėl ginčijamos mokėjimo operacijos (-ų) vertinimo kaip autorizuota (-ų) ar ne, tiek ir dėl paties vartotojo elgesio, jo atsargumo laipsnio tvirtinant ginčijamą (-as) mokėjimo operaciją (-as), taip pat darytina kiekvienu konkrečiu atveju, išsamiai išanalizavus ginčo nagrinėjimo metu nustatytą individualių ir specifinių aplinkybių visumą.

¹⁶ https://www.lb.lt/lt/frd/view_dispute?id=5809

4.2.1. MOKĖJIMO OPERACIJŲ AUTORIZAVIMO KLAUSIMAI

Svarbu: tais atvejais, kai vartotojas neigia autorizavęs mokėjimo operaciją, jo mokėjimo paslaugų teikėjas turi pareigą įrodyti, kad tokia mokėjimo operacija buvo tinkamai autorizuota. Vien tik aplinkybė, kad mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjo vidaus sistemose užregistruotas mokėtoju išduotos mokėjimo priemonės, įskaitant jos personalizuotus saugumo duomenis, naudojimas, nelaikytina pakankamu įrodymu, jog mokėjimo priemone tikrai naudojosi pats vartotojas ir (arba) kad tokia mokėjimo operacija laikytina tinkamai mokėtojo autorizuota. Vis dėlto, kai nėra objektyvių įrodymų, kad, inicijuojant šalių sutartu būdu patvirtintą ir vartotojo ginčijamą mokėjimo operaciją, vartotojo mokėjimo priemone ir jos personalizuotais saugumo duomenimis be vartotojo žinios ir valios galėjo pasinaudoti tretieji asmenys ir, esant tik subjektyviems vartotojo paaiškinimams, įprastai tokia mokėjimo operacija turėtų būti laikoma tinkamai autorizuota.

Vertindami, ar konkreti vartotojo ginčijama mokėjimo operacija laikytina autorizuota, nagrinėdami ginčus praktikoje nuosekliai laikomės nuostatų, kad **vien aplinkybė, jog mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjo vidaus sistemose užregistruotas mokėtoju išduotos mokėjimo priemonės, įskaitant jos personalizuotus saugumo duomenis, naudojimas** (pvz., kad suvedami PIN kodai), **nelaikytina pakankamu įrodymu, jog mokėjimo priemone tikrai naudojosi ir (arba) mokėjimo operaciją autorizavo pats mokėtojas arba kad ginčijama mokėjimo operacija išties laikytina autorizuota paties mokėtojo** (Lietuvos Respublikos mokėjimų įstatymo 37 straipsnio 3 dalis).

Iš 2021 m. nagrinėtų ginčų, kai buvo ginčijama mokėjimo operacijų autorizavimo aplinkybė, visų pirma, paminėtini ginčai dėl neautorizuotų mokėjimo operacijų, įvykdytų dėl sukčiavimo atakų, kurių metu buvo užvaldytos vartotojų mokėjimo priemonės (prieigos prie jų sąskaitos). Nagrinėtų ginčų atvejais mokėjimo paslaugų teikėjų pateikti duomenys, kad vartotojų ginčijamos mokėjimo operacijos buvo patvirtintos, taikant saugesnio autentiškumo patvirtinimo procedūrą, mūsų vertinimu, neįrodė, kad visi šie veiksmai atlikti vartotojų sutikimu, t. y. kad mokėjimo nurodymai atlikti kredito pervedimus (ginčijamas mokėjimo operacijas) iš tiesų buvo atlikti vartotojų valia ir su jų sutikimu. Vertinant tai, ar vartotojų ginčijamos mokėjimo operacijos laikytinos autorizuotomis, teisiškai reikšminga, esminė aplinkybė buvo tai, kad vartotojų mokėjimo priemonės nagrinėtais atvejais buvo neteisėtai užvaldytos trečiųjų asmenų, jiems neteisėtai išviliojus ir pasisavinus vartotojų jiems per neatsargumą atskleistus duomenis, būtinus prisijungti prie interneto banko sistemos, ir juos panaudojus naujai tapatybės priemonės (pvz., „Smart-ID“) paskyrai trečiųjų asmenų kontroliuojamame įrenginyje sukurti ir tą pačią dieną, naudojantis šia nauja paskyra, inicijavus ginčijamas mokėjimo operacijas. Ginčų nagrinėjimo metu nustatėm, kad ginčijamų mokėjimo operacijų atlikimo dieną vartotojo vardu nauja tapatybės patvirtinimo priemonės („Smart-ID“) paskyra buvo sukurta ir kitame mobiliajame įrenginyje, kuris nepriklauso vartotojui ir nėra jo naudojamas, ir naudojantis šia paskyra, pagal šalių neginčijamas aplinkybes, buvo patvirtintos ginčijamos mokėjimo operacijos, kartu konstatavome tai, kad ginčijamos mokėjimo operacijos buvo inicijuotos ir patvirtintos ne paties vartotojo, o trečiųjų asmenų, nors ir atitiko vartotojo ir mokėjimo paslaugų teikėjo sutartą sutikimo mokėjimo operacijoms davimo formą ir tvarką. Dėl nurodytų priežasčių, mūsų vertinimu, nagrinėtais atvejais vertinti tokių vartotojų ginčijamas mokėjimo operacijas kaip autorizuotas – atliktas esant pačių vartotojų sutikimui (kaip tai suprantama pagal Mokėjimų įstatymo 29 straipsnio 1 dalį), nebuvo pakankamo pagrindo, todėl nagrinėtų ginčų metu padarėme išvadą, kad tokios vartotojų ginčijamos mokėjimo operacijos laikytinos neautorizuotomis (2021 m. spalio 28 d. sprendimas Nr. 429-385 „Dėl X.X. ir AB SEB banko ginčo nagrinėjimo“¹⁷; 2021 m. spalio 22 d. 429-378 „Dėl X. X. ir „Swedbank“, AB, ginčo nagrinėjimo“¹⁸; 2021 m. gruodžio 23 d. sprendimas Nr. 429-465 „Dėl X. X. ir „Swedbank“, AB, ginčo nagrinėjimo“¹⁹). Analogiškai ir dar vieno iš nagrinėtų ginčų atveju pagal turimus

¹⁷ https://www.lb.lt/lt/frd/view_dispute?id=5834

¹⁸ https://www.lb.lt/lt/frd/view_dispute?id=5821

¹⁹ https://www.lb.lt/lt/frd/view_dispute?id=5898

duomenis nustačius, kad vartotojo ginčijama mokėjimo operacija buvo inicijuota iš trečiųjų asmenų, t. y. ne vartotojo) naudojamo galinio įrenginio kitoje valstybėje, tretiesiems asmenims neteisėtai pasisavinus vartotojo prisijungimo prie savo paskyros duomenis, tarp jų ir SMS pranešimu siunčiamą vienkartinį kodą, tokia operacija buvo pripažinta kaip neautorizuota (2021 m. lapkričio 24 d. sprendimas Nr. 429-435 „Dėl X. X. ir „Paysera LT“, UAB, ginčo nagrinėjimo“²⁰).

Taip pat esame gavę keletą vartotojų kreipimusi dėl ginčo nagrinėjimo, kai buvo ginčijamos mokėjimo operacijos, kurios buvo įvykdytos, vartotojams paspaudus ant SMS pranešime, siųstame sukčių, pateiktos nuorodos, ir suklastotoje interneto svetainėje suvedus savo mokėjimo priemonių personalizuotus saugumo duomenis (pvz., mokėjimo kortelės numerį ir CVC, interneto banko naudotojo ID ir pan.) ir atliekamus veiksmus patvirtinus turimos tapatybės patvirtinimo priemonės PIN kodais (pvz., „Smart-ID“ paskyros PIN kodais). Nustačius, kad vartotojai buvo suklaidinti SMS pranešimo turinio ir (ar) suklastotoje interneto svetainėje nurodytos informacijos ir dėl to atskleidė tam tikrus personalizuotus savo mokėjimo priemonių saugumo duomenis, tikėdami, kad tokiais veiksmais atšaukia mokėjimo nurodymą, kurio nesiekė inicijuoti, atblokuoja savo „Smart-ID“ paskyrą ar patvirtina lėšų įskaitymo į savo sąskaitą operaciją, tačiau savo valios ginčijamoms mokėjimo operacijoms realiai neišreiškė, tokios mokėjimo operacijos buvo pripažintos kaip atliktos be vartotojų sutikimo, t. y. neautorizuotomis (pvz., 2021 m. rugsėjo 30 d. sprendimas Nr. 429-352 „X. X. ir „Swedbank“, AB, ginčo nagrinėjimo“²¹; 2021 m. birželio 11 d. sprendimas Nr. 429-208 „Dėl X. X. ir Revolut Payments, UAB, ginčo nagrinėjimo“²²).

Dar vieno iš nagrinėtų ginčų atveju vartotojas ginčijo grynųjų pinigų išdavimo operacijas, įvykdytas iš vartotojo neteisėtai pasisavinus (pavogus) mokėjimo kortelę. Ginčo nagrinėjimo metu nustatyta, kad, nors ginčijamoms operacijoms įvykdyti buvo panaudotas mokėjimo kortelei taikomas PIN kodas, šios operacijos laikytinos vartotojo neautorizuotomis, nes jos šalių neginčijamomis aplinkybėmis buvo įvykdytos be vartotojo žinios ir jo valinių veiksmų, vartotojui prieš mokėjimo operacijų įvykdymą dėl trečiųjų asmenų neteisėtų veiksmų praradus savo mokėjimo priemonę (mokėjimo kortelę) ir personalizuotus jos saugumo duomenis (mokėjimo kortelės PIN kodą) (2021 m. spalio 7 d. sprendimas Nr. 429-361 „Dėl X. X. ir „Swedbank“, AB, ginčo nagrinėjimo“²³).

Vis dėlto ne visais nagrinėtų ginčų atvejais operacijos, kurias vartotojai neigė autorizavę, mūsų buvo įvertintos kaip neautorizuotos. Vieno iš nagrinėtų ginčų atveju vartotojas teigė, kad su jo mokėjimo kortele neteisėtai (be jo sutikimo ir žinios) buvo atsiskaityta Balyje, dėl to iš vartotojo sąskaitos nuskaityta 1 237 Eur suma, nors kortelės vartotojas teigė nebuvo praradęs, niekam perdavęs ir šiai kortelei taikomų PIN kodų niekam neatskleidęs. Tačiau, įvertinus ginčo nagrinėjimo metu šalių pateiktus įrodymus, buvo nustatyta, kad ginčijamos mokėjimo operacijos buvo įvykdytos fiziškai įdėjus mokėjimo kortelę į skaitytuvą ir patvirtintos PIN kodo slaptažodžiu. Atsižvelgę į tai, nustatėme, kad pagal ginčo byloje pateiktus duomenis ir įrodymus nėra pagrindo vertinti, kad vartotojo ginčijamas mokėjimo operacijas galėjo inicijuoti tretieji asmenys be vartotojo žinios ir sutikimo. Nustatę minėtas aplinkybes ir **įvertinę, kad nėra jokių pagrįstų ir objektyvių duomenų, jog tretieji asmenys būtų pasisavinę vartotojo mokėjimo kortelę bei PIN kodo slaptažodį ir be jo žinios ir sutikimo būtų inicijavę ginčijamas mokėjimo operacijas, esant tik subjektyviems vartotojo paaiškinimams dėl to, kaip galėjo būti inicijuotos ir įvykdytos ginčijamos mokėjimo operacijos, vertinome, kad nėra pagrindo ginčijamas mokėjimo operacijas vertinti kaip atliktas be vartotojo žinios ir (arba) sutikimo**, taigi, jos buvo pripažintos autorizuotomis (2021 m. rugsėjo 2 d. sprendimas Nr. 429-315 „Dėl X. X. ir „Paysera LT“, UAB“, ginčo nagrinėjimo“²⁴).

²⁰ https://www.lb.lt/lt/frd/view_dispute?id=5872

²¹ https://www.lb.lt/lt/frd/view_dispute?id=5794

²² https://www.lb.lt/lt/frd/view_dispute?id=5649

²³ https://www.lb.lt/lt/frd/view_dispute?id=5808

²⁴ https://www.lb.lt/lt/frd/view_dispute?id=5762

Kitu atveju vartotojas teigė, kad jam priklausančia mokėjimo kortele, panaudojant *Apple Pay* mokėjimo nurodymo patvirtinimo būdą, buvo neteisėtai atsiskaityta – be jo žinios ir sutikimo buvo atliktos dvi mokėjimo operacijos gavėjui picerijai Ispanijoje, nors tuo metu vartotojas teigė buvęs Maltoje. Ginčo nagrinėjimo metu nustatėme, kad ginčijamos mokėjimo operacijos buvo įvykdytos panaudojant *Apple Pay* mokėjimo būdą ir fiziškai pridėjus *Apple* įrenginį prie mokėjimo kortelių terminalo: mokėjimo paslaugų teikėjo pateikti sistemų duomenys patvirtino, kad vartotojo mokėjimo kortelė buvo priregistruota prie *Apple Pay* panaudojant mokėjimo kortelės duomenis (kortelės numerį, CVV kodą) bei kortelės pridėjimą patvirtinant vartotojo sutartyje nurodytu telefono numeriu mokėjimo paslaugų teikėjo išsiųstoje žinutėje pateiktu vienkartinį saugos kodu. Nors vartotojas neigė gavęs šį vienkartinį saugos kodą į savo telefono numerį, tačiau mokėjimo paslaugų teikėjo pateikti duomenys iš sistemų patvirtino, kad pareiškėjui vienkartinis saugos kodas, skirtas mokėjimo kortelės pridėjimui prie *Apple Pay* sistemos patvirtinti, buvo išsiųstas vartotojo sutartyje su mokėjimo paslaugų teikėju nurodytu telefono numeriu ir kad šis vienkartinis saugos kodas, kuris turėjo būti žinomas tik pareiškėjui, buvo suvestas tvirtinant mokėjimo kortelės pridėjimą prie *Apple Pay* sistemos. Įvertinus šiuos duomenis, taip pat tai, kad, mokėjimo paslaugų teikėjo pateiktais duomenimis, nebuvo užfiksuota jokių trečiųjų asmenų neteisėtų veiksmų vartotojo sąskaitoje, ir tai, kad vartotojas teigė mokėjimo kortelės nepametęs ir niekam jos neperdavęs ir teigė, kad nebuvo pametęs ir nebuvo niekam perdavęs savo telefono, priėjome prie išvados, kad labiau tikėtina, jog vartotojo mokėjimo kortelė prie *Apple Pay* sistemos buvo pridėta gavus vartotojo sutikimą, todėl konstatuoti, kad ginčijamos mokėjimo operacijos gali būti laikomos vartotojo neautorizuotomis, nėra pagrindo (2021 m. rugsėjo 16 d. sprendimas Nr. 429-338 „Dėl X. X. ir Revolut Payments, UAB, ginčo nagrinėjimo“²⁵).

Dar vieno iš nagrinėtų ginčų atveju vartotojo ginčijama mokėjimo operacija buvo inicijuota prekybininko puslapyje suvedus mokėjimo kortelės duomenis ir mokėjimo operaciją patvirtinus 3D būdu (suvedus tik vartotojui žinomą banko ID ir mobiliojo parašo sPIN kodą, gautą telefonu). Vartotojas teigė nepraradęs savo mokėjimo kortelės ir niekam neatskleidęs jos duomenų, taip pat nepraradęs savo banko ID, o sPIN kodo savo telefonu nebuvo gavęs, nors mokėjimo operacijos inicijavimo metu pats jungėsi prie savo interneto banko. Ginčo byloje pateikti duomenys patvirtino, kad vartotojo ginčijama mokėjimo operacija buvo patvirtinta iš to paties IP adreso, iš kurio pareiškėjas pats nurodė, kad jungėsi prie savo interneto banko, be to, ginčo byloje nebuvo nustatyta jokių trečiųjų asmenų neteisėtų veiksmų, dėl kurių galėjo būti inicijuota ginčijama mokėjimo operacija, todėl nusprendėme, kad vartotojo ginčijamos mokėjimo operacijos nėra pagrindo pripažinti kaip neautorizuotos (2021 m. lapkričio 4 d. sprendimas Nr. 429-402 „Dėl X. X. ir AB SEB banko ginčo nagrinėjimo“²⁶).

Iš 2021 m. nagrinėtų ginčų, kurių metu buvo nagrinėjamos mokėjimo operacijų autorizavimo aplinkybės, taip pat paminėtinos ginčų situacijos, susijusios su investicinio sukčiavimo atvejais. Tai atvejai, kai vartotojai apgaulės būdu yra suviliojami pažadų itin pelningai investuoti ir perveda lėšas investavimo paslaugas siūlantiesiems asmenims (įmonėms), neturintiems teisės užsiimti investicine veikla, o supratę apgaulę siekia atšaukti šias mokėjimo operacijas ir (arba) susigrąžinti prarastas lėšas. Tokiais atvejais svarbu nustatyti, ar vartotojas neneigia (patvirtina) autorizavęs mokėjimo operaciją, kurią siekia atšaukti ar dėl kurios atsiradusių nuostolių siekia gauti kompensaciją. Tuo atveju, jei vartotojas neigia atlikęs mokėjimą investicines paslaugas siūliusiems asmenims, vertinama, ar yra pakankamai objektyvių duomenų, kad ginčijama mokėjimo operacija galėjo būti inicijuota ir patvirtinta trečiųjų asmenų valia ir neteisėtais veiksmais, t. y. neteisėtai pasisavinus vartotojo mokėjimo priemonę ir (ar) jos personalizuotus saugumo duomenis, dėl ko tokia mokėjimo operacija būtų laikoma neautorizuota (2021 m. kovo 22 d. sprendimas Nr. 429-90 „Dėl X. X. ir „Swedbank“, AB, ginčo nagrinėjimo“²⁷). Vartotojui nekvestionuojant aplinkybės (neneigiant), kad ginčijamos mokėjimo operacijos buvo jo paties autorizuotos, įprastai sprendžiamas pagrindinis šalių ginčą nulėmęs klausimas – mokėjimo paslaugų teikėjo atsakymo atšaukti pateiktą mokėjimo nurodymą įvykdyti ginčijamą mokėjimo operaciją

²⁵ https://www.lb.lt/lt/frd/view_dispute?id=5783

²⁶ https://www.lb.lt/lt/frd/view_dispute?id=5841

²⁷ https://www.lb.lt/lt/frd/view_dispute?id=60

arba atsisakymo pradėti lėšų gražinimo (angl. *chargeback*) procedūrą pagrindimas (2021 m. kovo 25 d. sprendimas Nr. 429-96 „Dėl X. X. ir „Swedbank“, AB, ginčo nagrinėjimo“²⁸; 2021 m. liepos 8 d. sprendimas Nr. 429-253 „Dėl X. X. ir Revolut Payments, UAB, ginčo nagrinėjimo“²⁹).

SVARBU ATMINTI!:

- **Sukčiavimo atakos yra destruktivos, gniuždančios ir itin neigiamai veikia vartotojus: jos gali lemti didelius finansinius nuostolius vartotojui – kartais net visų gyvenimo santaupų praradimą.**
- **Sukčiavimo aukomis tampa ne tik jauni ir (ar) itin patiklūs asmenys, sukčių auka gali tapti bet kuris vartotojas – nuo jauno studento iki didelę gyvenimišką patirtį ar aukštas pareigas užimančio asmens. Kilus abejonei ar menkiausiam įtarimui, svarbu vadovautis „nykščio taisykle“:**
- **Sustok – kilus abejonei dėl prašymo pervesti pinigus ar atskleisti savo asmeninius (su mokėjimo priemonėmis susijusius) duomenis, sustokite ir skirkite laiko ramiai pagalvoti, ar tai saugu daryti. Daugelis neautorizuotų mokėjimo operacijų įvyksta vos per kelias sekundes: neretai vartotojai automatiškai suveda tapatybės patvirtinimo priemonėje prašomus suvesti PIN kodus, įdėmiai neperskaite ir nesusipažinę, kokiam veiksmui šiuo PIN kodo suvedimu jie duoda sutikimą. Atlikdami mokėjimą, kaskart atidžiai perskaitykite, kokį veiksma tvirtinate.**
- **Abejok – ar tai gali būti netikra? Normalu abejoti, o suabejojus – atmesti prašymą atlikti veiksmus ar atskleisti tam tikrus duomenis. Tik sukčiavimu el. erdvėje užsiimančias asmenys linkę skubinti ir kelti paniką.**
- **Apsaugok – saugokite savo asmeninės informacijos ir mokėjimo priemonių duomenų konfidencialumą. Jei abejojate, kad ekrane matomas operacijos aprašymas teisingas, niekada neveskite savo PIN kodo. Taip pat visada patikrinkite, ar telefono ekrane rodomas kontrolinis kodas atitinka kodą, rodomą interneto svetainėje arba bankininkystės lange, o kilus įtarimų, kad duomenys galėjo būti nesaugiai atskleisti ir panaudoti, nedelsiant susisieki su savo mokėjimo paslaugų teikėju ir (ar) policija.**

4.2.2. DĖL VARTOTOJŲ TEISĖS Į GINČIJAMŲ MOKĖJIMO OPERACIJŲ SUMŲ GRAŽINIMĄ, MOKĖJIMO OPERACIJAS PRIPAŽINUS NEAUTORIZUOTOMIS

Svarbu: didelis neatsargumas yra vertinamojo pobūdžio aplinkybė ir išvada dėl mokėtojo elgesio vertinimo kaip neatsargaus ar labai neatsargaus dėl neautorizuotos mokėjimo operacijos ar dėl mokėjimo priemonės praradimo, lėmusio neautorizuotą mokėjimo operaciją, darytina kiekvienu konkrečiu atveju, įvertinus ginčo nagrinėjimo metu nustatytų individualių, specifinių aplinkybių visumą, kurią patvirtina ginčo byloje esantys įrodymai ir (arba) yra šalių neginčijamos neautorizuotos mokėjimo operacijos įvykdymo aplinkybės. Mokėtojui tenka visi dėl neautorizuotų mokėjimo operacijų atsiradę nuostoliai tik tuo atveju, jei išpildomos abi sąlygos, t. y. mokėtojas ne tik neįvykdo vienos ar kelių jam Mokėjimų įstatyme nustatytų pareigų, bet ir padaro tai elgdamasis nesąžiningai arba tyčia ar būdamas labai neatsargus.

Kalbant apie vartotojų teisę į ginčijamų mokėjimo operacijų, įvykus sukčiavimo atakai, sumų gražinimą, visų pirma, norėtume pažymėti, kad, **pripažinus ginčijamą mokėjimo operaciją neautorizuota, vartotojo mokėjimo paslaugų teikėjas gali būti visiškai atleistas nuo pareigos gražinti vartotojui**

²⁸ https://www.lb.lt/lt/frd/view_dispute?id=71

²⁹ https://www.lb.lt/lt/frd/view_dispute?id=5710

neautorizuotos mokėjimo operacijos sumą tik tuo atveju, jeigu pateikia įrodymų dėl mokėtojo sukčiavimo (nesąžiningumo arba tyčios) arba didelio neatsargumo (Mokėjimų įstatymo 37 straipsnio 3 dalis ir 39 straipsnio 3 dalis).

Savo ruožtu tai reiškia, kad vartotojo elgesio vertinimas kaip neatsargus ir labai neatsargus konkretaus ginčo aplinkybių kontekste tampa aptariamų ginčo situacijų kertine aplinkybe, kurios nustatymas lemia, kam atiteks dėl neautorizuotų mokėjimo operacijų atsiradę nuostoliai.

Mūsų vertinimu, **didelis neatsargumas ar paprastas neatsargumas yra vertinamojo pobūdžio aplinkybė, todėl dėl mokėtojo elgesio vertinimo kaip neatsargaus ar labai neatsargaus dėl neautorizuotos (-ų) mokėjimo operacijos (-ų) ar dėl mokėjimo priemonės praradimo, lėmusio neautorizuotą (-as) mokėjimo operaciją (-as), sprendžiama kiekvienu konkrečiu atveju, įvertinus ginčo nagrinėjimo metu nustatytų individualių, specifinių aplinkybių visumą, kurią patvirtina ginčo byloje esantys įrodymai ir (arba) yra šalių neginčijamos neautorizuotos mokėjimo operacijos įvykdymo aplinkybės.** Taigi, išvada dėl mokėtojo paprasto ar didelio neatsargumo, kaip vertinamojo pobūdžio aplinkybė, negali būti daroma izoliuotai, išsamiai neįvertinus viso neautorizuotų mokėjimo operacijų įvykdymo ir su juo susijusių aplinkybių konteksto. Dar daugiau – Mokėjimų įstatymo nuostatų analizė leidžia daryti išvadą, kad **mokėtojui tenka visi dėl neautorizuotų mokėjimo operacijų atsiradę nuostoliai tik tuo atveju, jei išpildomos abi sąlygos, t. y. mokėtojas ne tik neįvykdo vienos ar kelių jam Mokėjimų įstatyme nustatytų pareigų, bet ir padaro tai elgdamasis nesąžiningai arba tyčia ar būdamas labai neatsargus.**

Aptariamų ginčų atvejais, siekdami nustatyti, ar konkretaus vartotojo elgesys gali būti laikomas dideliu neatsargumu, be kita ko, vertiname: vartotojo elgesį bendraujant su trečiaisiais asmenimis (jei buvo bendraujama) ir (arba) naudojantis turima tapatybės patvirtinimo priemone, apsaugant ir (ar) atskleidžiant turimų mokėjimo priemonių personalizuotus saugumo duomenis (pvz., interneto banko naudotojo ID, mokėjimo kortelės numerį, PIN kodus ir pan.), trečiųjų asmenų pasitelktas priemonės neteisėtu būdu išvilioti iš vartotojų jiems priklausančių mokėjimo priemonių personalizuotus saugumo duomenis, taip pat mokėjimo paslaugų teikėjo veiksmus, kurių jis prevenciškai ėmėsi ir imasi tam, kad supažindintų vartotojus su sukčiavimo elektroninėje erdvėje rizikomis, būdais bei tapatybės priemonės saugaus naudojimo, jos personalizuotų saugumo žymenų suvedimo ir atskleidimo reikšme bei teisinėmis pasekmėmis ir kt.

Elektroninėje erdvėje nusikalstamas veikas vykdančias asmenys (sukčiai) neretai pasitelkia įvairius būdus (tiek bendravimo, tiek klaidingos (suklastotos) informacijos pateikimo) tam, kad neteisėtu būdu įtikintų vartotoją atskleisti savo mokėjimo priemonių personalizuotus saugumo duomenis ir juos panaudodami įvykdytų mokėjimo operacijas, kurių pats vartotojas neautorizuoja (savo valinių veiksmų tokioms operacijoms įvykdyti neišreiškia), kartais nežinodamas net apie tokių operacijų inicijavimo aplinkybę. Taigi, tretieji asmenys, neretai manipuliudami vartotojų baime (pvz., baime prarasti banko sąskaitoje esančias lėšas), patiklumu, turimomis žiniomis apie vartotojų psichologiją, įtikinamai sukuria emocinę aplinką, kurioje lengvai pažeidžiamas asmens budrumas. Taigi, tretieji asmenys, manipuliudami vartotojų pažeidžiamumu – apribota galimybe itin atidžiai ir rūpestingai vertinti pateiktą informaciją ir prašymą nurodyti tik vartotojams žinotinus duomenis, įtikina atskleisti ir (arba) išvilioja iš vartotojų jų mokėjimo priemonių personalizuotus saugumo duomenis, kuriuos vėliau neteisėtu būdu panaudoja mokėjimo operacijoms įvykdyti ar net naujoms tapatybės patvirtinimo priemonės paskyroms sukurti.

Dėl naujų sukčiavimo būdų, panaudojant naujas technologijas, atsiradimo būtinas itin aukštas vartotojų pastabumas ir apdairumas, kuris kartais dėl sukčiavimo atakos naujumo ir kompleksiško peržengia net ir vidutinio vartotojo gebėjimą laiku identifikuoti mėginimą neteisėtu būdu pasisavinti mokėjimo priemonę ir (ar) įvykdyti mokėjimo operacijas, kurių mokėjimo paslaugų vartotojas nesiekia įvykdyti. Dėl šios priežasties manome, kad mokėjimo paslaugų teikėjai, kaip savo srities profesionalai, turi dėti reikiamas pastangas, kad nuolat kryptingai ir tinkamai informuotų savo klientus (vartotojus) apie pavojus ir rizikas, susijusias su

sukčiavimais elektroninėje erdvėje, naujus sukčiavimo būdus ir primintų, kokie ir kaip vartotojų duomenys turėtų būti saugomi ir neatskleisti tretiesiems asmenims.

Mokėjimų įstatymo 34 straipsnyje reglamentuojama viena iš mokėjimo paslaugų vartotojo, turinčio teisę naudotis mokėjimo priemone, pareigų – naudotis mokėjimo priemone pagal mokėjimo priemonės išdavimą ir naudojimą reglamentuojančias sąlygas. Nagrinėdami dėl neautorizuotų mokėjimo operacijų sumų gražinimo (kompensavimo) kilusius ginčus esame ne kartą pažymėję, kad **aplinkybė, jog vartotojas pažeidė savo pareigą tinkamai apsaugoti turimų mokėjimo priemonių personalizuotų saugumo duomenų konfidencialumą, savaime nereiškia, jog jo elgesys buvo ne tik neatsargus, bet ir toks aplaidus, kad sukeltų vartotojui Mokėjimų įstatymo 39 straipsnio 3 dalyje nurodytas pasekmes, dėl ko visi nuostoliai dėl neautorizuotų mokėjimo operacijų turėtų tekti būtent atitinkamam vartotojui. Kaip minėta, didelis neatsargumas yra vertinamojo pobūdžio aplinkybė, kuri turi būti nustatinėjama kiekvienu konkrečiu atveju, įvertinus ginčo nagrinėjimo metu nustatytų individualių, specifinių aplinkybių visumą.**

Iš nagrinėtų ginčų matyti, kaip svarbu tokiais atvejais vartotojams būti atsargiems ir budriems bendraujant su trečiaisiais asmenimis, vertinant gautų pranešimų ir pateiktų prašymų pobūdį, o svarbiausia užtikrinant savo mokėjimo priemonių personalizuotų saugumo duomenų konfidencialumą. Vieno iš nagrinėtų ginčų atveju nustatytos aplinkybės, susijusios su vartotojo veiksmais, net įvertinus ir tai, kad nagrinėjamo ginčo kontekste aktuali sukčiavimo ataka buvo sofistikuota ir ją pastebėti buvo būtinas vartotojo atidumas ir rūpestingumas, taip pat tai, kad banko veiksmai, supažindinant vartotoją su jo naudojamos tapatybės patvirtinimo priemonės „Smart-ID“ PIN1 ir PIN2 kodų suvedimo reikšme ir informuojant, perspėjant apie sukčiavimo grėsmes, įvertinti kaip nepakankami, mūsų vertinimu, tuo konkrečiu atveju vis dėlto nesudarė pakankamo pagrindo vertinti vartotojo elgesį tik kaip neatsargų. Kaip nustatyta ginčo nagrinėjimo metu, vartotojas, telefonu ne kartą bendraudamas su iš skirtingų telefono numerių jam skambinusiai rusakalbais asmenimis ir besąlygiškai jais pasitikėdamas, nepatikrinęs trečiųjų asmenų nurodytos informacijos teisingumo, jiems atskleidė savo mokėjimo priemonių personalizuotus saugumo duomenis ir taip įgalino trečiuosius asmenis sukurti naują tapatybės patvirtinimo priemonės („Smart-ID“) paskyrą vartotojo vardu trečiųjų asmenų kontroliuojamame įrenginyje ir iš ten, be vartotojo žinios ir sutikimo, inicijuoti ir patvirtinti ginčijamas mokėjimo operacijas. Taigi, mūsų vertinimu, vartotojas šiuo atveju elgėsi labai neatsargiai: dėl savo didelio neapdairumo neįvykdė pareigos saugoti ir niekam neatskleisti savo mokėjimo priemonių personalizuotų saugumo duomenų (2021 m. spalio 28 d. sprendimas Nr. 429-385 „Dėl X.X. ir AB SEB banko ginčo nagrinėjimo“³⁰).

Kitu atveju mokėjimo paslaugų teikėjas ginčo nagrinėjimo metu pateikė įrodymus, kad vartotojas, prieš suvesdamas turimos tapatybės patvirtinimo priemonės PIN2 slaptažodį, ne tik gavo ir matė pranešimą, raginantį įsitikinti, kad atliekamos operacijos informacija yra teisinga, bet ir pranešimą, informuojantį, jog šia operacija yra siekiama sukurti naują tapatybės patvirtinimo priemonės („Smart-ID“) paskyrą, ir šiuose vartotojo telefone pasirodžiusiuose programėlės „Smart-ID“ pranešimuose vartotojas turėjo paspausti „Patvirtinti“ ir tik tada suvesti prašomą savo naudojamos paskyros PIN2 slaptažodį. Taigi, ginčo nagrinėjimo metu nustatyta aplinkybė, kad vartotojas ne tik neužtikrino turimų mokėjimo priemonių personalizuotų saugumo duomenų konfidencialumo (t. y. paspaudė ant nuorodos gautame SMS pranešime ir suklastotoje interneto svetainėje, neįsitikinęs nei SMS pranešimo, nei interneto svetainės autentiškumu, suvedė savo mokėjimo priemonių personalizuotus saugumo duomenis), bet ir neperskaitęs „Smart-ID“ programėlėje atsiradusių pranešimų turinio (pranešimuose nurodyto teksto), suvedė šios tapatybės patvirtinimo priemonės PIN1 ir PIN2 kodus, tokiais veiksmais patvirtindamas naujos šios vartotojo naudojamos tapatybės patvirtinimo priemonės paskyros sukūrimą trečiųjų asmenų kontroliuojamame įrenginyje. Toks vartotojo elgesys lėmė tai, kad net mokėjimo paslaugų teikėjui taikyta saugesnio autentiškumo patvirtinimo procedūra šiuo atveju nebuvo pakankama, kad apsaugotų vartotoją nuo sukčiavimo atakos ir neautorizuotos mokėjimo operacijos iš

³⁰ https://www.lb.lt/lt/frd/view_dispute?id=5834

jo mokėjimo sąskaitos nebūtų įvykdytos (2021 m. gruodžio 23 d. sprendimas Nr. 429-465 „Dėl X.X. ir „Swedbank“, AB, ginčo nagrinėjimo“³¹).

Analogiškai ir kito nagrinėto ginčo atveju vartotojo elgesys, atskleidžiant tretiesiems asmenims prisijungti prie interneto banko aplinkos ir mokėjimo nurodymams pateikti būtinus duomenis, kurie turėtų būti žinomi tik pačiam vartotojui ir niekam neatskleisti, buvo vertinamas kaip labai neatsargus ir pažeidžiantis sutarties ir Mokėjimų įstatymo 34 straipsnio nuostatas. Vertinimą, kad vartotojo elgesys, įgalinant trečiuosius asmenis sukurti naują tapatybės patvirtinimo priemonės paskyrą trečiųjų asmenų kontroliuojamame įrenginyje, buvo itin neatsargus taip pat sustiprino ir pagrindė ginčo nagrinėjimo metu nustatyta aplinkybė, kad vartotojas tuo metu, kai naudojo savo mobiliuoju įrenginiu, gavo į jį SMS pranešimą, informuojantį vartotoją apie naujos tapatybės patvirtinimo priemonės („Smart-ID“) paskyros vartotojo vardu sukūrimą, tačiau į šį pranešimą niekaip nereagavo, su savo mokėjimo paslaugų teikėju ar tapatybės patvirtinimo priemone išdavusiu paslaugų teikėju nesusisiekė, nors, pagal turimus įrodymus, galėjo tokį pranešimą jo gavimo metu pamatyti ir perskaityti (2021 m. spalio 22 d. sprendimas Nr. 429-378 „Dėl X. X. ir „Swedbank“, AB, ginčo nagrinėjimo“³²).

Kaip minėta, didelio neatsargumo vertinimas yra susijęs su asmens pareigos elgtis atidžiai ir rūpestingai konkrečioje situacijoje vertinimu. **Tam, kad būtų galima įvertinti, ar konkretūs vartotojo veiksmai prarandant mokėjimo priemonę gali būti vertinami kaip labai neatsargūs arba tik neatsargūs, yra labai svarbus ginčo šalių bendradarbiavimas sprendžiant konkrečią ginčo situaciją ir kuo išsamesnės informacijos apie ginčijamos mokėjimo operacijos įvykdymo aplinkybes pateikimas.**

Vieno iš nagrinėtų ginčų atveju vartotojas nei savo mokėjimo paslaugų teikėjui, nei mums, kaip ginčą nagrinėjančiai institucijai, nepateikė jokių paaiškinimų apie savo veiksmus, dėl kurių jis galėjo prarasti mokėjimo priemonę. Atsižvelgdami į tai, kad nagrinėtu atveju vartotojas iš esmės nebendradarbiavo ir neteikė paaiškinimų apie savo veiksmus, dėl kurių jis galėjo prarasti savo mokėjimo priemonę, nepaisant to, kad ginčo nagrinėjimo metu buvo nustatyta, jog pats vartotojas galėjo neinicijuoti ginčijamos mokėjimo operacijos ir neduoti jai sutikimo, o ginčijama mokėjimo operacija galėjo būti įvykdyta dėl sukčių kibernetinės atakos, vartotojo ir jo mokėjimo paslaugų teikėjo ginčą sprendėme vadovaudamiesi mokėjimo paslaugų teikėjo pateiktais duomenimis apie ginčijamos mokėjimo operacijos įvykdymo aplinkybes, ir vartotojo reikalavimas buvo atmestas (2021 m. lapkričio 24 d. sprendimas Nr. 429-435 „Dėl X. X. ir „Paysera LT“, UAB, ginčo nagrinėjimo“³³).

Vertinant vartotojo elgesį, kai ginčijamos grynųjų pinigų išdavimo operacijos buvo įvykdytos, panaudojant iš vartotojo neteisėtai pasisavintą mokėjimo kortelę, svarbi aplinkybė, sprendžiant dėl vartotojo neatsargumo laipsnio, buvo tai, kad ginčijamoms mokėjimo operacijoms įvykdyti buvo panaudota originali fizinė kortelė su mikroprocesoriumi (lustu), kuriame įrašyti atpažinimo duomenys, ir tik vartotojui žinomas šios kortelės PIN kodas. Atsižvelgdami į ginčo byloje esančius ir ginčo nagrinėjimo metu nustatytus duomenis, rėmėmės tikimybių pusiausvyros principu, reiškiančiu, kad faktas gali būti pripažintas įrodytu, jei šalies, kuri juo remiasi, pateikti įrodymai leidžia daryti labiau tikėtiną išvadą, kad jis yra, nei kad jo nėra³⁴. Todėl, nesant techninių galimybių kitokiu būdu neteisėtai pasinaudoti vartotojo vardu išduota originalia kortele ir atsižvelgę į tai, kad ginčijamų mokėjimo operacijų autentiškumo patvirtinimo procedūra buvo atlikta pagal mokėjimo kortelės sutarties sąlygas – panaudojant tik vartotojui žinomą kortelės PIN kodą, nustatėme, kad labiau tikėtina, jog vartotojo kortelės personalizuotais saugumo duomenimis, šiuo atveju – PIN kodu, be vartotojo žinios tretieji asmenys galėjo įgyti galimybę pasinaudoti tik dėl to, kad vartotojas netinkamai vykdė mokėjimo kortelės saugaus naudojimo reikalavimus, pavyzdžiui, PIN kodo niekur neužrašyti, jo niekam neatskleisti (pvz., nepadiktuoti), taip pat neleisti jam tapti žinomam tretiesiems asmenims, t. y. kad vykdant mokėjimo

³¹ https://www.lb.lt/lt/frd/view_dispute?id=5898

³² https://www.lb.lt/lt/frd/view_dispute?id=5821

³³ https://www.lb.lt/lt/frd/view_dispute?id=5872

³⁴ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2008 m. rugpjūčio 25 d. nutartis c. b. A. R. v. J. R., G. A., Vilniaus apskrities viršininko administracijai ir kt., bylos Nr. 3K-3-304/2008; 2008 m. kovo 26 d. nutartis c. b. L. Z. v. K. Ž., bylos Nr. 3K-3-187/2008; 2004 m. spalio 4 d. nutartis c. b. V. B., R. Ž. v. AB „Panevėžio duona“, byla Nr. 3K-3-513/2004.

operacijos vedamas PIN kodas turi būti tinkamai uždengtas ranka ar kitais būdais (2021 m. spalio 7 d. sprendimas Nr. 429-361 „Dėl X. X. ir „Swedbank“, AB, ginčo nagrinėjimo“³⁵).

KAŲ TURI ŽINOTI VARTOTOJAS:

- ***Atminkite, kad sukčių aukomis gali tapti bet kas:*** bendraudami su nelauktais, nežinomais kontaktais telefonu, paštu, el. paštu, socialiniame tinkle ar tiesiogiai, būkite atsargūs ir prisiminkite, kad egzistuoja sukčiavimo tikimybė;
- ***Žinokite su kuo bendraujate:*** suabejoję kontakto, asmens, gauto prašymo autentiškumu ir turinio patikimumu, visuomet patikrinkite informaciją turimomis priemonėmis (pvz., per *Google* paiešką, paskambinus tiesiogiai savo mokėjimo paslaugų teikėjui viešai skelbiamais kontaktais ir pan.);
- ***Neatidarykite jums atsiųstų įtartinais atrodančių laiškų ir nuorodų pranešimuose*** – niekuomet nesijunkite prie savo interneto banko paspaudę ant gautame el. laiške ar SMS pranešime pateiktos nuorodos. Prie interneto banko junkitės atsidarę oficialią banko (ar kito mokėjimo paslaugų teikėjo) interneto svetainę arba patys adreso lauke naršyklėje suveskite interneto banko adresą;
- ***Nebendraukite telefonu su nepažįstamais asmenimis, prašančiais suteikti teisę nuotolinei prieigai prie jūsų kompiuterio, net ir tuo atveju, jei šie asmenys prisistato esantys iš žinomų įmonių ar institucijų. Nesuteikite tretiesiems asmenims prieigos prie savo kompiuterio ar kito įrenginio, kuriais naudojate jungdamiesi prie interneto banko;***
- ***Užtikrinkite savo asmens duomenų ir asmeninės informacijos saugumą*** (būkite atsargūs, dalydamiesi bet kokio pobūdžio informacija socialiniuose tinkluose, venkite suvesti asmeninio pobūdžio informaciją viešo naudojimo kompiuteriuose ir pan.);
- ***Įsitikinkite, kad jūsų naudojami mobilieji įrenginiai ir kompiuteris yra saugūs*** (yra taikomi slaptažodžiai, naudojama galiojanti antivirusinė programa, po kiekvienos sesijos atsijungiate, bevielio tinklo prieiga apsaugota slaptažodžiu, naudojate tik oficialia mokėjimo paslaugų teikėjo mobiliąja aplikacija ir pan.);
- ***Atsakingai pasirinkite slaptažodžius*** (įsitikinkite, kad jie yra pakankamai sudėtingi, kad kiti asmenys negalėtų jų atspėti, slaptažodžiai turėtų būti reguliariai keičiami ir žinomi tik pačiam naudotojui ir kt.);
- ***Saugokitės prašymų atskleisti jūsų mokėjimo priemonių duomenis*** (saugokite ir niekam neatskleiskite savo mokėjimo priemonių saugumo duomenų – mokėjimo kortelės ar tapatybės patvirtinimo priemonės PIN kodų, kortelės CVC kodo, kortelės numerio, interneto naudotojo ID ir pan.);
- ***Savarankiškai patikrinkite įtartinais atrodančius interneto adresus;***
- ***Venkite naudoti viešuosius tinklus, ypač apsipirkti internetu ar prisijungti prie savo interneto banko paskyros.***
- ***Svarbu! Supratę, kad galėjote būti apgauti, nedelsdami kreipkitės į savo mokėjimo paslaugų teikėją bei į policiją ir išsamiai paaiškinkite ginčijamų mokėjimo operacijų (ar kitų ginčijamų veiksmų) aplinkybes. Atminkite, kad jūsų neatidėliotinas veikimas, reaguojant į įtariamus sukčiavimo atvejus, ir bendradarbiavimas tiek su jūsų mokėjimo paslaugų teikėju, tiek su įvyki tiriančiomis teisėsaugos ar ginčą nagrinėjančiomis institucijomis, yra itin svarbus siekiant sustabdyti ir (ar) atgauti jūsų ginčijamo mokėjimo lėšas, o atitinkamoms institucijoms tiriant įvykio aplinkybes ar sprendžiant jūsų patirtos žalos atlyginimo klausimus.***

³⁵ https://www.lb.lt/lt/frd/view_dispute?id=5808

5. INFORMACIJA APIE DALYVAVIMĄ TARPTAUTINIO BENDRADARBIAVIMO TINKLO VEIKLOJE

Esame FIN-NET (angl. *Financial dispute resolution network*) nariai, todėl naudojamės turimais tinklo narių kontaktais ir bendradarbiaujame su kitų šalių finansinius ginčus nagrinėjančiomis institucijomis. Šiame tinkle vartotojas iš specialios interneto svetainės gali parsisiųsti ir užpildyti prašymo formą, kurią pateikęs informuoja atitinkamą tarptautinę instituciją apie pažeistas savo teises dėl tarptautinio pobūdžio finansinių ginčų ir kartu gauna informaciją apie galimybę spręsti prašyme nurodytas problemas³⁶. Gavę vartotojo kreipimąsi dėl galimai pažeistų vartotojo teisių šalyje, kuri yra minėto tinklo narė, bendradarbiaujame ir informuojame vartotoją apie galimybę kreiptis į kitą organizaciją, kuri gali padėti vartotojui išspręsti kilusį ginčą. 2021 m. 3 kreipimūsi dėl ginčo nagrinėjimo atvejais vartotojui nurodėme galimybę kreiptis į kitą organizaciją arba savo iniciatyva persiuntėme vartotojo kreipimąsi jo ginčą nagrinėti įgaliotai organizacijai.

6. PRIEDAS

6.1. VARTOJIMO GINČŲ NAGRINĖJIMO REZULTATAI IR VARTOTOJŲ REIKALAVIMAI PAGAL SEKTORIUS

6.1.1. GINČAI SU BANKAIS

2021 m. iš viso išnagrinėta 100 ginčų su bankais.

2021 m. priimti 25 sprendimai dėl ginčų su bankais esmės. Išnagrinėjus ginčų aplinkybes, visiškai patenkintas vienas vartotojo reikalavimas. Be to, 2021 m. vienas bankas neįgyvendino Lietuvos banko rekomendacijos (rekomendacijos neįgyvendino „Swedbank“, AB)³⁷.

Apžvelgiamu laikotarpiu atsisakėme nagrinėti 58 proc. visų kreipimūsi dėl ginčų su bankais. Dažniausiai atsisakėme nagrinėti ginčus dėl ginčo nagrinėjimo tvarkos nesilaikymo (prieš kreipiantis į mus nepateikta pretenzija bankui).

Praėjusiais metais taip pat priėmėme 17 sprendimų dėl ginčų su bankais nagrinėjimo nutraukimo, visais 17 atvejų šalys susitarė kilusį ginčą išspręsti taikiai.

2021 m. iš viso pasiekta 20 proc. taikių susitarimų iš visų nagrinėtų ginčų su bankais. Palyginti su ankstesnių metų rezultatais, šis skaičius vis didėja (2019 m. – 15 %, 2020 m. – 18 % visų ginčų su bankais).

Kreipdamiesi dėl ginčų su bankais nagrinėjimo, vartotojai reiškė reikalavimus dėl kreditavimo, mokėjimo paslaugų teikimo ir kitų sutarčių. Iš būsto kredito sutarčių kilusiuose ginčiuose vyravo šie reikalavimai: pakeisti būsto kredito sutarčių sąlygas (sumažinti palūkanų dydį ir pan.); rekomenduoti bankui išmokėti visą kredito sutartyje nustatytą kredito sumą; atsisakyti būsto kredito sutarties pagrindu hipoteka įkeisto turto dalies arba ją sumažinti ir pan.

Kreipdamiesi dėl ginčų, kylančių iš mokėjimo paslaugų teikimo, nagrinėjimo, vartotojai dažniausiai kėlė tokius reikalavimus: netaikyti teikiamų paslaugų mokesčių arba juos grąžinti; grąžinti atlikus mokėjimo operaciją nuskaitytas lėšas; grąžinti iš banko sąskaitos nepagrįstai nurašytas lėšas; grąžinti dalį bankomato neišduotų ar neįskaitytų lėšų; kompensuoti nuostolius, atsiradusius dėl mokėjimo operacijų, kurių vartotojas nurodo neautorizavęs; sugrąžinti į banko sąskaitą neįskaitytas lėšas ir pan.

6.1.2. GINČAI SU KITAIŠ FINANSŲ RINKOS DALYVIAIS

2021 m. iš viso išnagrinėti 76 kreipimūsi dėl ginčų su kitais finansų rinkos dalyviais.

³⁶ https://ec.europa.eu/info/business-economy-euro/banking-and-finance/consumer-finance-and-payments/consumer-financial-services/financial-dispute-resolution-network-fin-net_lt

³⁷ <https://www.lb.lt/lt/finansu-rinkos-dalyviai-neivykde-sprendimo-del-ginco>

Praėjusiais metais priėmėme 13 sprendimų dėl ginčų su kitais finansų rinkos dalyviais esmės. Nė vienu atveju nebuvo nustatyta, kad vartotojo reikalavimai būtų buvę pagrįsti.

Apžvelgiamu laikotarpiu atsisakėme nagrinėti 67 proc. tokių kreipimūsi. Dažniausia atsisakymo priežastis ta, kad nesame įgalioti tokių kreipimūsi nagrinėti.

Svarbu yra tai, kad 2021 m. pasiekta 16 taikių susitarimų, tai sudaro 21 proc. visų kreipimūsi dėl ginčų su kitais finansų rinkos dalyviais. Palyginti su ankstesnių metų rezultatais, šis skaičius vis didėja (2019 m. – 20 %, 2020 m. – 10 % visų ginčų su kitais finansų rinkos dalyviais).

Kilus ginčui su kitais finansų rinkos dalyviais, vartotojai dažniausiai kėlė tokius reikalavimus: sumažinti pritaikytą vartojimo kredito sutarties administravimo mokesť; atnaujinti nutrauktą vartojimo kredito sutartį; atlyginti nuostolius, kurie patirti dėl draudimo tarpininko neteisėtų veiksmų; gražinti atlikus mokėjimo operaciją nuskaitytas lėšas; kompensuoti nuostolius, atsiradusius dėl mokėjimo operacijų, kurių vartotojas nurodo neautorizavęs; į atsiskaitomąją sąskaitą įskaityti lėšas ir pan.

6.1.3. GINČAI SU DRAUDIKAIS

2021 m. iš viso išnagrinėti 275 ginčai su draudikais.

Apžvelgiamu laikotarpiu priėmėme 92 sprendimus dėl ginčų su draudikais esmės. Vartotojų reikalavimus visiškai patenkinome 2 proc. atvejų (2 atvejais). Taigi, atsižvelgus į statistinius duomenis, tiek vartotojų naudai priimtų sprendimų dalis, tiek ir jų skaičius pastaraisiais metais sumažėjo (2020 m. 16 vartotojų naudai priimtų sprendimų sudarė 16 %, o 2021 m. 2 vartotojų naudai priimti sprendimai sudarė 2 % visų su draudikais nagrinėtų ginčų).

Praėjusiais metais įgyvendinta 1 Lietuvos banko rekomendacija iš 2 vartotojų naudai priimtų sprendimų, o 2020 m. – 14 rekomendacijų iš 16 vartotojų naudai priimtų sprendimų. Lietuvos banko rekomendacija buvo neįvykdyta 1 nesutarimo atveju (rekomendacijos neįgyvendino UAB „PZU Lietuva gyvybės draudimas“)³⁸.

2021 m. atsisakėme nagrinėti 41 proc. iš draudimo sutartinių teisinių santykių kilusių ginčų. Dažniausios atsisakymo priežastys buvo tokios pačios kaip ir atsisakymo priežastys nagrinėti kitus ginčus, t. y. vartotojai kreipėsi į Lietuvos banką prieš tai nepasinaudoję galimybe ginčus spręsti tiesiogiai su draudikais. Kitais atvejais ginčus atsisakėme nagrinėti nustatę, kad į mus kreipėsi ne vartotojas, kad ginčas kyla dėl teisinių santykių ne iš draudimo sutarties, kreipiamasi dėl teisme nagrinėjamų arba išnagrinėtų bylų ir pan.

Apžvelgiamu laikotarpiu nutraukėme beveik 25 proc. ginčų, kilusių iš draudimo sutarčių, nagrinėjimą. Juos nutraukėme dėl tų pačių priežasčių, dėl kurių nutraukėme ir kitų sektorių vartojimo ginčų nagrinėjimą: ginčo šalys pasiekė taikų susitarimą; paaiškėjo aplinkybės, kad nesame įgalioti nagrinėti vartojimo ginčą ir pan.

Šalims pasiekus taikų susitarimą, išspręsti 86 kilę ginčai su draudikais. Šioje kategorijoje pastebimas vartotojams naudingas taikių susitarimų skaičiaus didėjimas: 2019 m. jie sudarė 19 , 2020 m. – 23 , o 2020 m. – net 31 proc. Mes skatiname ir vertiname draudimo rinkos pastangas nesutarimus su vartotojais išspręsti taikiu būdu.

Kreipdamiesi dėl ginčų su draudikais, vartotojai dažniausiai kėlė tokius reikalavimus: įvykį pripažinti draudžiamuoju; išmokėti draudimo išmoką arba jos dalį; perskaičiuoti draudimo išmokos dydį; panaikinti atgręžtinį reikalavimą arba jį sumažinti; išmokėti draudimo išmoką, atlyginančią neturtinę žalą; pakeisti draudimo sutarties sąlygas; panaikinti reikalavimą sumokėti pagal draudimo sutartį susidariusią skolą; gražinti draudimo įmoką; netaikyti besąlyginės išskaitos; atlyginti vartotojo patirtas išlaidas, susijusias su vartojimo ginčų neteisminio sprendimo procedūra; patenkinti kitus reikalavimus, susijusius su draudimo sutarties vykdymu.

³⁸ <https://www.lb.lt/lt/finansu-rinkos-dalyviai-neivykde-sprendimo-del-ginco#ex-1-1>

6.2. KĄ SVARBU ŽINOTI VARTOTOJUI, JEI GINČAS VIS DĒLTO KYLA

Jei nepavyksta ginčo išspręsti taikiai ir vartotojas mano, kad dėl finansų rinkos dalyvio veiksmų buvo pažeistos jo teisės ir patirta nuostolių, vartotojas gali kreiptis į mus dėl ginčo nagrinėjimo³⁹.

Atkreipiame dėmesį į tai, kad:

- vartotoju mes laikome fizinį asmenį, kuris su finansų rinkos dalyviu sutartį sudaro savo asmeniniams, šeimos ar namų ūkio poreikiams;
- **prieš kreipdamasis dėl ginčo nagrinėjimo į mus, vartotojas raštu turi kreiptis į finansų rinkos dalyvį, nuroydamas ginčo aplinkybes ir savo reikalavimą;**
- finansų rinkos dalyvis, gavęs kreipimąsi, vartotojui turi atsakyti per 15 darbo dienų;
- jei gautas atsakymas vartotojo netenkina arba per 15 darbo dienų finansų rinkos dalyvis nepateikia jokio atsakymo, vartotojas turi teisę kreiptis į mus raštu ar elektroniniu būdu.

Atkreipiame dėmesį, kad nagrinėdami kilusį ginčą vertiname vartotojų keliamo reikalavimo finansų rinkos dalyviui pagrįstumą. Todėl reikalavimas turi būti aiškus, apibrėžtas ir pagrįstas visais vartotojo turimais objektyviais duomenimis, kad finansų rinkos dalyvis aiškiai žinotų vartotojo lūkestį, o mes galėtume įvertinti, ar finansų rinkos dalyvio atsisakymas patenkinti vartotojo reikalavimą yra pagrįstas, ar ne.

³⁹ <http://www.lb.lt/lt/daugiau-apie-gincius-su-finansiniu-paslaugu-teikeju>