



LIETUVOS BANKAS
EUROSISTEMA

FINANSŲ RINKOS DALYVIŲ VEIKLA

Vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčų nagrinėjimo apžvalga 2016 m.

ISSN 2424-5852 (ONLINE)

Leidžiama perspausdinti švietimo ir nekomerciniais tikslais, jei nurodomas šaltinis.
© Lietuvos bankas, 2017

Gedimino pr. 6, LT-01103 Vilnius
Tel. (8 5) 268 0029, faksas (8 5) 268 0038

www.lb.lt
info@lb.lt

Lietuvos banko išnagrinėtų ginčų apžvalgose pateikiama apibendrinta informacija apie atitinkamais metais Lietuvos banke nagrinėtus ginčus ir dėl jų priimtus sprendimus.

TURINYS

DRAUDIMO SEKTORIUS	3
Gyvybės draudimas	3
Transporto priemonių valdytojų civilinės atsakomybės privalomasis draudimas.....	6
Transporto priemonių savanoriškasis (kasko) draudimas	9
Turto draudimas.....	10
BANKŲ SEKTORIUS.....	14
Būsto kreditavimas	14
Mokėjimai.....	16
KITŲ FINANSŲ ĮSTAIGŲ SEKTORIUS.....	20
Vartojimo kreditai	20

ĮVADINIS ŽODIS

Šios apžvalgos vienas iš tikslų – supažindinti vartotojus bei finansų rinkos dalyvius su Lietuvos banko nuomone ir pagrindiniais argumentais, kurie buvo aktualūs 2016 m. nagrinėjant vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčus Lietuvos banke. Šia apžvalga taip pat siekiama priminti finansinių paslaugų teikėjų ir šių paslaugų vartotojų pareigas, skatinti atsakingą abiejų šalių elgesį ir taip mažinti ateityje galinčių kilti ginčų skaičių.

Pagal esmę Lietuvos banko vykdoma ginčų nagrinėjimo procedūra yra teismui alternatyvi teisių, kylančių iš sutartinių santykių, gynimo sistema. Ginčų nagrinėjimui Lietuvos banke yra taikomi kai kurie civilinio proceso principai: teisės kreiptis dėl ginčo išsprendimo, koncentracijos ir ekonomiškumo, bendradarbiavimo, rungimosi, sprendimo priėmimo nešališkumo ir nepriklausomumo ir kt. Nors ginčų nagrinėjimas Lietuvos banke panašus į civilinį procesą teisme, jis pasižymi ir tam tikrais ypatumais: teisę kreiptis dėl ginčo nagrinėjimo turi tik vartotojas, t. y. fizinis asmuo (išskyrus profesionaliuosius klientus), sudarantis su finansų rinkos dalyviu finansinių paslaugų sutartį asmeniniams, šeimos ar namų ūkio poreikiams tenkinti; ginčai nagrinėjami neatlygintinai ir paprastai rašytinio proceso tvarka.

2016 m. Lietuvos bankas pradėjo skelbti savo interneto svetainėje nuasmenintus sprendimus dėl nagrinėtų ginčų esmės. Šios informacijos pateikimo tikslas – supažindinti visuomenę su Lietuvos banko atliekamu teisiniu vertinimu neteisminio ginčų nagrinėjimo srityje ir paskatinti vartotojus ginti pažeistas teises. Apžvalgoje aptariamos Lietuvos banko įvertintos situacijos, pabrėžiant tam tikras finansinių paslaugų teikėjų bei jų vartotojų pareigas ir siekiant ugdyti atsakingą, sąžiningą finansines paslaugas teikiančių įstaigų bei jų klientų elgesį. Dažnai tiesiogiai nenukreipiama į teisės aktų nuostatas ar aktualią teismų praktiką, tačiau pateikiamos nuorodos į viešai skelbiamus ginčus. Susidomėjus konkrečiomis situacijomis, ginčus bus nesudėtinga rasti Lietuvos banko interneto svetainėje ir į teisinį reglamentavimą rūpimu klausimu bus galima įsigilinti labiau. Palyginti su Lietuvos banke praėjusiais metais išnagrinėtų ginčų skaičiumi, šioje apžvalgoje aptariama nedidelė dalis situacijų, tačiau manytina, kad būtent su tokio ir panašaus pobūdžio problemomis pastaruoju metu vartotojai susiduria finansų rinkoje. Tikimės, kad skaitydami šią apžvalgą naudingos ir aktualios informacijos ras dauguma finansinių paslaugų vartotojų.

Su pagarba

Finansinių paslaugų ir rinkų priežiūros komiteto pirmininkas

Mindaugas Šalčius

DRAUDIMO SEKTORIUS

Gyvybės draudimas

Iš Lietuvos banke 2016 m. nagrinėtų ginčų, kilusių tarp vartotojų ir draudikų, išskirtina grupė ginčų dėl gyvybės draudimo. Skirtingai nei kituose šios apžvalgos skyriuose aptariamos turto ir civilinės atsakomybės draudimo sutartys, gyvybės draudimo sutartys yra laikomos sumų draudimo sutartimis ir pagal jas draudimo išmoka mokama nepriklausomai nuo nuostolių, kuriuos patyrė draudimo išmoką gaunantis asmuo. Todėl gyvybės draudimo sutarčiai netaikomi nuostolių draudimo sutarties institutai, susiję su kompensacijos principu, tačiau labai dažnai į tokią sutartį kaip papildoma įtraukiama sveikatos draudimo rizika, kuri gali būti formuluojama tiek kaip sumų, tiek kaip nuostolių draudimo sutartis. Gyvybės draudimo sutartys sudaromos dėl turtinio intereso, nurodyto sutartyje ir susijusio su apdraustojo gyvenimo trukme, sveikata arba kapitalo kaupimu ir pan., ir šių sutarčių galiojimas siejamas su tokio draudimo objekto buvimu.

Gyvybės draudimo sutartys dažnai būna ilgalaikės, todėl draudėjo sprendimas sudaryti tokią sutartį turi būti vertinamas ypač atsakingai ir apdairiai, o draudikas privalo sudaryti sąlygas draudėjui priimti tokį sprendimą. Lietuvos Respublikos civiliniame kodekse nurodyta, kad prieš sudarant draudimo sutartį draudėjas privalo suteikti draudikui visą žinomą informaciją apie aplinkybes, galinčias turėti esminės įtakos draudžiamojo įvykio atsitikimo tikimybei ir šio įvykio galimų nuostolių dydžiui (draudimo rizikai), jeigu tos aplinkybės nėra ir neturi būti žinomos draudikui. Vadovaujantis Civiliniu kodeksu, esminėmis aplinkybėmis, apie kurias draudėjas privalo informuoti draudiką, laikomos aplinkybės, nurodytos standartinėse draudimo sutarties sąlygose, taip pat aplinkybės, apie kurias draudikas raštu prašė draudėjo suteikti informaciją.

Palyginti su kitomis sutartimis, draudimo sutartys yra specifinės – fiduciarinės (lot. *fiducia* – pasitikėjimas), taigi tokios sutartys, kurios šalis sieja tarpusavio pasitikėjimu grindžiami santykiai. Skiriamasis draudimo sutarties bruožas yra jos šalių santykiams taikomas šalių tarpusavio didžiausio pasitikėjimo principas. Todėl draudimo sutarties šalys privalo būti viena kitai absoliučiai atviros ir jos turi atskleisti visą informaciją, galinčią turėti įtakos sudarant draudimo sutartį ir nustatant jos sąlygas. Draudėjo pareiga suteikti draudikui visą reikšmingą informaciją gali lemti tiek jo apsisprendimą prisiimti draudimo riziką, tiek draudimo sutarties sąlygas, tarp jų ir draudimo įmokų bei draudimo išmokų dydžius¹.

Lietuvos banke buvo nagrinėjamas ginčas, kilęs tarp šalių dėl draudiko sprendimo atsisakyti mokėti draudimo išmoką, apdraustajam neatskleidus informacijos, galėjusios turėti esminės įtakos sudarant gyvybės draudimo sutartį. Tarp pareiškėjos su sutuoktiniu ir draudiko buvo sudaryta gyvybės draudimo ir draudimo nuo neįgalumo sutartis pagal programą „Saugus kreditas“. Draudimo liudijime kaip draudėjas (apdraustasis) buvo nurodyta pareiškėja, kaip antras apdraustasis – pareiškėjos sutuoktinis, kaip naudos gavėjas – bankas, kaip draudimo apsauga – gyvybės draudimas, draudimas nuo visiško ir nuolatinio neįgalumo, kaip draudimo išmoka – vienkartinė, išmokama visa draudimo suma, nustatyta draudžiamojo įvykio dieną. Pareiškėjos sutuoktiniu mirus, draudikas įvykį pripažino nedraudiamuoju ir draudimo išmoką mokėti atsisakė. Savo sprendimą jis grindė tuo, kad apdraustasis prieš sudarant gyvybės draudimo sutartį nepateikė informacijos apie savo sveikatos būklę arba ją pateikė ne visą ir taip pažeidė pareigą, nustatytą draudimo taisyklėse ir Civiliniame kodekse. Draudikas, žinodamas neatskleistą informaciją, gyvybės draudimo sutarties nebūtų sudaręs.

Pareiškėja nesutiko su tokio draudiko sprendimu ir kreipėsi į Lietuvos banką dėl ginčo nagrinėjimo nurodė, kad apdraustasis, prieš sudarant draudimo sutartį, pateikė visą draudiko prašomą informaciją apie savo sveikatos būklę. Pareiškėjos teigimu, nors apdraustasis buvo lankęsis sveikatos priežiūros įstaigose dėl galimos pirminės arterinės hipertenzijos bei alkoholio vartojimo, tačiau klausimų ir reikalavimų, kad apdraustasis tokią informaciją pateiktų draudikui, niekada nebuvo pareikšta. Pareiškėjos manymu, net jeigu apdraustasis ir nepateikė visos prašomos informacijos, tokie jo veiksmai galėtų būti vertinami nebent kaip neatsargūs, nulemti asmeninių žinių ir medicininio išsilavinimo neturėjimo.

Draudikas turi teisę apskaičiuotą draudimo išmoką sumažinti tokia santykine dalimi, kokia draudimo įmoka būtų padidinta, jeigu draudikas būtų žinojęs dėl neatsargumo neatskleistas aplinkybes apie apdraustojo sveikatos būklę.

2016 m. spalio 5 d. Lietuvos banko sprendimas dėl K. B. ir UAB „SEB gyvybės draudimas“ ginčo nagrinėjimo

Ką daryti vartotojui, kad taip neatsitiktų?

Sudarant gyvybės draudimo sutartį, pateikti draudikui visą žinomą informaciją apie sveikatos būklę, suteikiant jam teisę užduoti papildomų klausimų arba pasiūlyti papildomai pasitikrinti sveikatą, atsižvelgiant į sveikatos klausimyne pateiktą informaciją.

¹ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2005 m. gruodžio 14 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-675; 2006 m. lapkričio 27 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-600/2006; 2008 m. lapkričio 17 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-518/2008.

Draudikas atsisakė tenkinti pareiškėjos keliamus reikalavimus ir atsiliepime Lietuvos bankui nurodė, kad draudimo sutartis pagal gyvybės draudimo ir draudimo nuo neįgalumo taisyklės gali būti sudaryta tik tuo atveju, jeigu ji atitinka draudiko iš anksto nustatytus kriterijus. Vienas iš jų yra sveikatos kriterijus, numatantis, kad draudžiamas asmuo turi būti draudikui priimtinos sveikatos būklės ir kad jis turi pateikti informaciją apie savo sveikatos būklę pagal klausimyną pateiktus klausimus, kurie padėtų draudikui įvertinti prisiimamą draudimo riziką. Draudikas nurodė, kad apdraustajam dar iki sutarties sudarymo buvo diagnozuotas lėtinis alkoholizmas, arterinė hipertenzija ir paskirtas medikamentinis gydymas, vadinas, apdraustasis žinojo informaciją apie ligas, kuriomis sirgo, todėl sudarydamas gyvybės draudimo sutartį į klausimą dėl širdies ir kraujagyslių ligų, taip pat ir lėtinių ligų, turėjo atsakyti pateikdamas apie jas informaciją, tačiau jis iš aplaidumo tokios informacijos nepateikė. Draudiko teigimu, žinodamas visą informaciją apie apdraustojo sveikatą, jis nebūtų sudaręs sutarties.

Lietuvos bankui įvertinus pateiktus dokumentus ir paaiškinimus, buvo padaryta išvada, kad apdraustasis, prieš sudarydamas draudimo sutartį, nesuteikė draudikui visos žinomos informacijos apie jam atliktus tyrimus ir diagnozuotas ligas ir sutartis buvo sudaryta draudikui tinkamai neįvertinus sutartimi prisiimamos rizikos (aplinkybių, galinčių turėti esminės įtakos draudžiamąjį įvykio atsitikimo tikimybei ir dėl šio įvykio galintiems susidaryti nuostoliams). Vis dėlto pažymėtina ir tai, kad apdraustasis visos informacijos, galinčios turėti reikšmės sudarant sutartį, nepateikė dėl neatsargumo.

Informacijos, kuri lemia draudimo rizikos padidėjimą, neatskleidimas dėl neatsargumo yra įstatyme nustatyta sąlyga, suteikianti teisę draudikui reikalauti iš draudėjo pakeisti draudimo sutarties sąlygas arba proporcingai pagal padidėjusią riziką mažinti draudimo išmoką, tam tikrais atvejais – atsisakyti sudaryti draudimo sutartį ar, jeigu ji sudaryta, reikalauti sutartį nutraukti. Vis dėlto Civilinis kodeksas numato, kad draudikas, įvykus draudžiamajam įvykiui, turi teisę atsisakyti išmokėti draudimo išmoką tik įrodęs, kad, žinodamas aplinkybes, kurių draudėjas nenurodė dėl neatsargumo, draudimo sutarties nebūtų sudaręs nė vienas draudikas.

Lietuvos bankas, vadovaudamasis Civiliniu kodeksu ir įvertinęs ginčo šalių paaiškinimus bei pateiktus įrodymus, nusprendė, kad jeigu draudėjas dėl neatsargumo nepateikė reikšmingos informacijos, įvykus draudžiamajam įvykiui draudikas privalo išmokėti draudimo išmokos dalį, kuri būtų išmokama draudėjui įvykdžius draudimo rizikos įvertinimui reikšmingos informacijos atskleidimo pareigą, ir ta dalis turi būti proporcinga sutartos draudimo įmokos ir draudimo įmokos, kuri būtų nustatyta draudėjui, jeigu jis būtų įvykdęs minėtą pareigą, santykiui.

Lietuvos banke buvo nagrinėta ir tokia situacija, kai tarp pareiškėjos ir draudiko buvo sudaryta gyvybės draudimo sutartis pagal investicinio gyvybės ir papildomo draudimo nuo nelaimingų atsitikimų draudimo taisyklės. Pagal draudimo sutartį apdraustasis buvo apdraustas gyvybės draudimu, draudimu nuo traumų ir draudimu nuo kritinių ligų.

Draudikas gavo prašymą išmokėti draudimo išmoką dėl apdraustojo privalomosios karo tarnybos metu kliūčių ruože patirtos traumos. Vertindamas įvykio, kuris gali būti pripažintas draudžiamuoju, aplinkybes, draudikas surinko apdraustojo medicinos dokumentus ir, remdamasis tuo, kad pareiškėja privalėjo pranešti, bet nepranešė, kad apdraustasis atlieka privalomąją karo tarnybą, nusprendė įvykį pripažinti nedraudžiamuoju ir atsisakė mokėti draudimo išmoką.

Pareiškėja prašyme išnagrinėti vartojimo ginčą nurodė, kad sudarant draudimo sutartį ji nebuvo informuota apie aplinkybes, kurioms pasikeitus privalo informuoti draudiką, todėl ji nesutinka su draudiko sprendimu pripažinti įvykį nedraudžiamuoju ir prašo įpareigoti draudiką išmokėti draudimo išmoką. Pareiškėja tvirtino, kad jai nesuprantama, kodėl, apdraustajam suėjus 18 metų, reikia keisti jo anketą. Pareiškėjai nebuvo žinoma ir tai, kodėl draudikas dvejus sutarties galiojimo metus nereikalavo atnaujinti informacijos. Apdraustajam šiuo metu yra 20 metų, o draudimo sutartis buvo sudaroma, kai apdraustasis dar buvo moksleivis.

Lietuvos bankas konstatavo, kad investicinio gyvybės draudimo taisyklės nustato, kad esminės aplinkybės, apie kurias ir apie kurių pasikeitimą draudėjas ir apdraustasis privalo informuoti draudiką, yra aplinkybės, kurios laikomos esminėmis pagal šias taisykles, t. y. aplinkybės, kurias draudėjas privalo nurodyti prašyme sudaryti draudimo sutartį ar jo prieduose, ir aplinkybės, apie kurias draudikas raštu paprašė draudėjo pateikti informaciją. Lietuvos bankas taip pat nurodė, kad papildomo draudimo nuo nelaimingų atsitikimų taisyklėse yra nustatyta, kad nedraudžiamuoju įvykiu laikomas apdraustojo kūno sužalojimas, įvykęs dėl įvykio, kuris atsirado dėl aplinkybių, turėjusių esminės įtakos draudžiamąjį įvykio atsiradimui ir šio įvykio pasekmėms ir apie kurias draudėjas turėjo pranešti draudikui prieš sudarydamas draudimo sutartį, bet nepranešė, o jeigu tokios aplinkybės atsirado po draudimo sutarties sudarymo, – nepranešė apie jas draudikui iki įvykio, lėmusio apdraustojo kūno sužalojimą. Pareiškėja, pasirašydama draudimo liudijimą, patvirtino, kad susipažino su draudimo rūšies

Jeigu draudimo sutarties galiojimo metu iš esmės pasikeičia draudimo sutartyje numatytos aplinkybės, dėl kurių padidėja ar gali padidėti draudimo rizika, apie tai draudėjas privalo pranešti draudikui tuoj pat, kai apie tokius pasikeitimus sužino.

2016 m. lapkričio 16 d. Lietuvos banko sprendimas dėl B. S. ir UAB „PZU Lietuva gyvybės draudimas“ ginčo nagrinėjimo

Ką daryti vartotojui, kad taip neatsitiktų?

Atlikti draudimo sutartimi jam nustatytas pareigas ir suteikti draudikui informaciją apie esminių aplinkybių pasikeitimą tuoj pat, kai apie tokius pasikeitimus sužinoma.

taisyklėmis ir jokių pastabų neturi. Ji patvirtino ir tai, kad susipažino ir sutinka su draudimo sutartyje nurodytomis sąlygomis ir jokių pastabų neturi.

Ginčo nagrinėjimo medžiaga parodė, kad pareiškėjai turėjo būti žinoma ir suprantama pareiga pranešti draudikui apie apdraustojo atliekamą privalomąją karo tarnybą. Sudarant draudimo sutartį pareiškėja nurodė, kad apdraudžiamas asmuo yra moksleivis, tačiau neinformavo draudiko, kad jos sūnus pradėjo privalomąją karo tarnybą, o tai turėjo esminės įtakos draudžiamąjį įvykio atsiradimui ir šio įvykio pasekmėms (trauma patirta privalomosios tarnybos metu kliūčių ruože). Taigi, pareiškėja neatliko draudimo sutartimi jai nustatytos pareigos ir nesuteikė draudikui informacijos apie esminių aplinkybių pasikeitimą, tiesiogiai priežastiniu ryšiu susijusį su įvykiu, kurio metu apdraustasis patyrė traumą. Vadovaujantis ginčo nagrinėjimo medžiagoje pateiktų įrodymų ir konstatuotų aplinkybių visuma, buvo nuspręsta pareiškėjos reikalavimo netenkinti.

Lietuvos banke buvo nagrinėjamas ginčas dėl investicinio gyvybės draudimo sutarties pagrindu draudiko išskaičiuotų administracinių mokesčių iš mokėtinios draudimo išmokos, lygios sukauptai sumai. Mirus gyvybės draudimo sutartimi apdraustam asmeniui, pareiškėjai, kaip teisėtai paveldėtojai, buvo išmokama draudimo išmoka. Pareiškėjos nurodymu, draudėjas iki draudžiamąjį įvykio 18 mėnesių mokėjo periodines 43,33 Eur įmokas ir iš viso sumokėjo 781,95 Eur. Pareiškėja nesutiko su draudiko pritaikytais 600,07 Eur administraciniais mokesčiais, kurie sudaro 76,7 proc. sukauptos sumos ir, pareiškėjos nuomone, yra nepagrįsti. Draudikas, teikdamas atsiliepimą, nurodė, kad pagal draudimo sutartį sukauptą sumą apskaičiuota remiantis draudimo sutarties sąlygomis, todėl jis nesutinka su pareiškėjos teiginiais, kad draudimo išmoka turi būti lygi sumokėtoms įmokoms ir neturi būti taikomi administraciniai mokesčiai.

Lietuvos bankas, nagrinėdamas ginčą, nustatė, kad sudarydami draudimo sutartį draudikas ir draudėjas susitarė dėl draudimo sutarties sąlygų, įskaitant sąlygas dėl taikomų mokesčių pagal draudimo sutartį. Minėtas šalių susitarimas buvo patvirtintas draudimo liudijimu. Draudimo sutarčiai taikytini mokesčiai buvo nurodyti specialiosiose sąlygose ir, atsižvelgus į individualias sąlygas, absoliučiais skaičiais nurodyti draudimo liudijime. Draudėjas, pasirašydamas prašymą sudaryti draudimo sutartį, savo parašu patvirtino, kad išsamiai susipažino su esmine informacija, pateikta prieš sudarant sutartį, su draudimo sutarties sąlygomis, taikytiniais mokesčiais ir taikytinomis draudimo taisyklėmis, kurių kopiją gavo. Draudėjas pasirašė kiekviename draudimo liudijimo lape, patvirtindamas draudimo sutarties sąlygas, įskaitant draudėjui pritaikytus skaičiavimus (atsižvelgiant į draudimo įmokos dydžius, draudimo sumą, taikytinus mokesčius ir kitas individualias draudimo sutarties sąlygas).

Lietuvos bankas, įvertinęs pateiktą rašytinę medžiagą, padarė išvadą, kad draudimo sutarties sąlygos draudėjui buvo žinomos, kad sudarydamas sutartį jis su draudiko pasiūlytomis sąlygomis sutiko ir įsipareigojo jų laikytis. Sistemiškai aiškinant draudimo sąlygas, kurių pagrindu draudikas išmokėjo sumą, lygią sumokėtų įmokų sumai atėmus administracinius mokesčius, paaiškėja, kad draudimo sutarčiai visu jos galiojimo laikotarpiu buvo taikomi mokesčiai, kurių konkretus dydis ar apskaičiavimo tvarka buvo nurodyti draudimo liudijime ir (arba) kainyne. Taigi, draudikas pagrįstai skaičiavo mokesčius, pagrindu laikydamas mokamas draudimo įmokas, todėl pareiškėjos reikalavimas buvo atmestas.

Ne visais gyvybės draudimo atvejais draudiko mokama draudimo išmoka yra lygi draudėjo sumokėtoms draudimo įmokoms.

2016 m. rugpjūčio 3 d. Lietuvos banko sprendimas dėl V. J. B. ir *Compensa Life Vienna Insurance Group SE* ginčo nagrinėjimo

Ką daryti vartotojui, kad taip neatsitiktų?

Išsamiai susipažinti su gyvybės draudimo sąlygomis ir draudiko taikomų mokesčių dydžiais, atsakingai įvertinti, ar sudaroma draudimo sutartis atitinka vartotojo lūkesčius, esant neaiškumų, kreiptis į draudiką dėl draudimo sutarties nuostatų išaiškinimo.

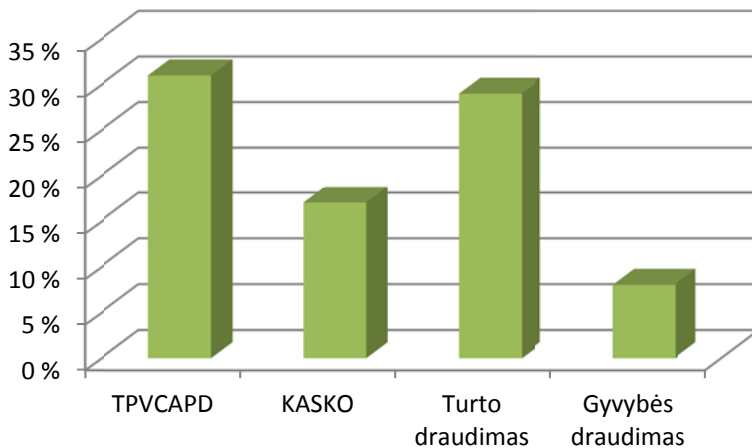
NAUDINGA ŽINOTI APIE PAREIĞĄ SUDARYTI DRAUDIMO SUTARTĮ

Draudimo sutartis yra civilinė sutartis ir jos sudarymą reglamentuoja civilinės teisės aktai, principai ir normos. Vienas pamatinių civilinės teisės principų yra sutarties laisvės principas – šalys turi teisę laisvai sudaryti sutartis ir savo nuožiūra nustatyti tarpusavio teises bei pareigas. Draudžiama versti kitą asmenį sudaryti sutartį, išskyrus atvejus, kai pareiğą sudaryti sutartį nustato įstatymai ar savanoriškas įsipareigojimas sudaryti sutartį. Civilinių teisinių santykių subjektai (tiek fiziniai, tiek juridiniai asmenys) patys sprendžia, ar jiems sudaryti konkrečią sutartį, o nusprendę ją sudaryti patys renkasi, su kuo sutartį sudaryti. Teisės aktai, reglamentuojantys draudimo rūšis ir formas, nustato, kad draudimas gali būti privalomasis ir savanoriškasis. Vadinasi, arba draudimo sutartis gali būti sudaroma savanoriškai abiem sutarties šalims dėl to sutikus ir susitarus, arba gali būti įpareigojama sudaryti draudimo sutartį ir suteikti draudimo apsaugą. Tam tikros rūšies draudimas, toks kaip ligos ir nedarbo draudimas, nėra teisės aktuose apibrėžtas kaip privalomasis draudimas, todėl draudikui nekyla pareiga bet kokių atveju sudaryti tokio draudimo sutartį. Dar atkreiptinas dėmesys į tai, kad šalys turi teisę laisvai pradėti derybas bei derėtis ir neatsako už tai, kad šalių susitarimas nepasiekiamas.

Transporto priemonių valdytojų civilinės atsakomybės privalomasis draudimas

Ginčai, kylantys iš transporto priemonių valdytojų civilinės atsakomybės privalomojo draudimo sutarties, yra vieni dažniausių Lietuvos banke nagrinėjamų vartotojų ir draudikų ginčų (žr. 1 pav.). Pagal šią sutartį mokama draudimo išmoka, kaip ir išmoka pagal nuostolio draudimo sutartį, yra skirta žalai, per eismo įvykį padarytai asmeniui ar turtui, ir neturtinei žalai, taip pat nuostoliams, atsiradusiems kaip eismo įvykio padarinys, kompensuoti.

1 pav. Metinis ginčų skaičius pagal draudimo rūšis



Transporto priemonių valdytojų civilinės atsakomybės privalomojo draudimo sistemos funkcionavimo Lietuvoje teisinius pagrindus ir principus nustato Lietuvos Respublikos transporto priemonių valdytojų civilinės atsakomybės privalomojo draudimo įstatymas (toliau – TPVCAPD įstatymas). TPVCAPD įstatymas, reglamentuojantis draudimo išmokos mokėjimo principus, nustato, kad draudimo išmoka mokama atsižvelgiant į tos valstybės, kurioje įvyko eismo įvykis, transporto priemonių valdytojų civilinės atsakomybės privalomąjį draudimą reglamentuojančius teisės aktus. Įvertinant eismo įvykio metu padarytą žalą ir apskaičiuojant draudimo išmokos dydį yra taikomos specialios taisyklės. Pagrindinis specialus teisės aktas, reglamentuojantis eismo įvykio metu padarytos žalos įvertinimą ir draudimo išmokos apskaičiavimą, yra Eismo įvykio metu padarytos žalos nustatymo ir draudimo išmokos mokėjimo taisyklės².

² Patvirtintos Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2004 m. birželio 23 d. nutarimu Nr. 795.

Kadangi transporto priemonių valdytojų civilinės atsakomybės draudimas yra privalomas, tokia sutartis yra viešoji. Tai reiškia, kad draudimo įmonė, turinti licenciją teikti šios rūšies draudimo paslaugas, privalo tokią sutartį sudaryti su bet kuriuo besikreipiančiu asmeniu, norinčiu apdrausti savo, kaip transporto priemonės valdytojo, civilinę atsakomybę. Draudikas privalo sudaryti draudimo sutartis su bet kuriuo transporto priemonės savininku arba valdytoju, kuris pats ar per savo atstovą pateikė prašymą, būtinąją informaciją ir dokumentus sutarčiai sudaryti.

Draudimo sutartis įsigalioja nuo joje nurodytos datos. Paprastai draudimo sutartis įsigalioja ją sudarius ir sumokėjus draudimo įmoką už draudimo liudijime nurodytą laikotarpį. Jeigu draudikas draudimo sutartyje nurodė vėlesnį draudimo įmokos mokėjimo terminą, draudimo sutartis įsigalioja nuo jos sudarymo. Pasibaigti draudimo sutartis gali įvairiais pagrindais. Pavyzdžiui, abi šalys turi teisę nutraukti sutartį prieš sueinant jos galiojimo terminui. Draudėjas turi teisę bet kada nutraukti draudimo sutartį, apie tai raštu įspėjęs draudiką ne mažiau kaip prieš 15 dienų iki numatomo nutraukimo dienos. Kiti galimi draudimo sutarties nutraukimo pagrindai yra draudikui iškeliami bankroto byla, transporto priemonės, kuri buvo apdrausta pagal įprastinę draudimo sutartį, įregistravimas kitoje valstybėje. Draudimo sutartis gali pasibaigti ir suėjus jos galiojimui terminui, jeigu sutartis nėra pratęsiama.

Toliau bus atkreipiamas dėmesys į 2016 m. išnagrinėtus vartotojų ir draudimo įmonių ginčus, dėl kurių Lietuvos banko padarytos išvados ir nustatytų aplinkybių vertinimas yra svarbūs mažinant panašaus pobūdžio ginčų skaičių.

Lietuvos bankas vertino situaciją, kai draudėjas pateikė prašymą, kad draudikas nutrauktų draudimo sutartį ir įmokos likutį pervedtų į draudėjo nurodytą banko sąskaitą. Nesulaukęs draudimo įmokos likučio pervedimo, draudėjas kreipėsi į draudiką, ir jo atstovė paaiškino, kad, nutraukus draudimo sutartį, įmokos likutis nesusidarė. Draudikas paaiškino, kad pareiškėjo sumokėta draudimo įmoka neviršijo sutartimi sulgytų atskaitymų, ir grąžintina įmokos dalis nesusidarė būtent dėl to. Draudimo sutarties terminas buvo nustatytas nuo 2016 m. gegužės 18 d. iki 2017 m. gegužės 17 d. Pareiškėjas draudikui buvo sumokėjęs 13,74 Eur dydžio draudimo įmoką už vieno mėnesio draudimo laikotarpį. 2016 m. gegužės 19 d. nutraukus draudimo sutartį, panaudota draudimo įmokos dalis už suteiktą draudimo apsaugą buvo 0,44 Eur. Draudikas, atsižvelgdamas į draudimo sutarties galiojimo laikotarpį, draudimo sutarties vykdymo ir administravimo išlaidas sumažino nuo 24,27 Eur iki 13,30 Eur. Be to, draudikas paaiškino, kad draudimo sutarties administravimo išlaidas sudaro netiesioginės draudiko patiriamos sąnaudos, tokios kaip apskaita, patalpų išlaikymas, informacinių technologijų palaikymas ir kūrimas, personalo sąnaudos.

Draudikas turi teisę iš draudėjui grąžintinos sumokėtos draudimo įmokos už likusį draudimo sutarties laikotarpį išskaičiuoti sutarties sudarymo ir vykdymo išlaidas.

2016 m. lapkričio 7 d. Lietuvos banko sprendimas dėl N. M. ir Ergo Insurance SE ginčo nagrinėjimo

Nagrinėjant šį ginčą buvo nustatyta, kad iki draudimo sutarties nutraukimo draudimo apsauga pareiškėjui buvo suteikta vieną dieną. Tai reiškia, kad už likusį draudimo sutarties galiojimo laikotarpį sumokėta draudimo įmoka pareiškėjui turėtų būti grąžinta. Tačiau, kaip nurodyta TPVCPD įstatymo 7 straipsnio 1 dalyje, iš minėtos grąžintinos draudimo įmokos sumos draudikas turi teisę atskaityti sutarties sudarymo ir vykdymo administracines išlaidas. Be to, tarp pareiškėjo ir draudiko sudarytoje draudimo sutartyje buvo nurodyta, kad, draudėjui nutraukiant sutartį prieš joje nustatytą sutarties galiojimo terminą, draudikas turi teisę išskaičiuoti administracines išlaidas, susijusias su sutarties sudarymu ir vykdymu. Šios išlaidos sudaro ne daugiau kaip 15 proc. bendros draudimo įmokos už draudimo apsaugą, pagal sudarytą sutartį teikiamą 12 mėnesių, o ne vieną mėnesį. Dėl šios draudimo sutarties sąlygos draudiko apskaičiuotos administracinės išlaidos buvo 24,27 Eur ir paties draudiko sumažintos iki draudimo įmokos dydžio. Pareiškėjas minėtos draudimo sutarties sąlygos neginčijo ir nekvestionavo supažindinimo su minėta sąlyga fakto, todėl Lietuvos bankas nusprendė, kad draudimo sutarties nutraukimo prieš joje nustatytą terminą sąlygos pareiškėjui buvo žinomos.

Lietuvos bankas, įvertinęs faktines ginčo aplinkybes, vadovaudamasis TPVCPD įstatymu ir atsižvelgdamas į tai, kad draudiko išskaičiuotų išlaidų dydis neviršijo draudimo sutartyje nustatytos maksimalios ribos, nusprendė, kad pareiškėjui grąžintina draudimo įmokos dalis nesusidarė.

Taip pat nagrinėtas ginčas dėl eismo įvykyje Lietuvoje nukentėjusio trečiojo asmens prašymo, kad draudimo išmoką, kuria atlyginama jo patirta žala, draudikas apskaičiuotų pagal Vokietijoje nepriklausomų turto vertintojų sudarytą turto vertinimo ataskaitą. Draudikas, siekdamas suderinti eismo įvykyje apgadintos transporto priemonės apžiūros vietą, pasiūlė pareiškėjui kreiptis į draudikui atstovaujančią draudimo kompaniją Vokietijoje arba į artimiausią draudiko žalų ekspertizės skyrių Lietuvoje. Pareiškėjas pasirinko savo transporto priemonę apžiūrėti Lietuvoje, tačiau, nesutikdamas su žalos dydžiu, draudiko nustatytu pagal Lietuvos rinkos kainas, kreipėsi į Vokietijos, kurioje nuolat gyvena ir kurioje planavo remontuoti automobilį, nepriklausomus turto vertintojus.

Reikalavimams atlyginti žalą, padarytą eismo įvykio metu, taikytina valstybės, kurioje įvyko eismo įvykis, vidaus teisė.

2016 m. rugpjūčio 24 d. Lietuvos banko sprendimas dėl V. B. ir AB „Lietuvos draudimas“ ginčo nagrinėjimo

Draudikas nesutiko su pareiškėjo reikalavimu ir nurodė, kad, atsižvelgęs į tai, kad eismo įvykis įvyko Lietuvoje, žalos administravimo ir žalos dydžio nustatymo veiksmus jis atliko pagal Lietuvos Respublikos teisės aktus. Draudikas atkreipė dėmesį į tai, kad pagal Vokietijoje galiojančią teisinę reglamentavimą nepriklausomi turto vertintojai netaiko nusidėvėjimo įverčio, todėl susidarė esminis skirtumas tarp draudiko apskaičiuotos (947 Eur) ir pareiškėjo pageidaujamos (3 386,06 Eur) draudimo išmokos. Be to, pagal pareiškėjo pateiktą turto vertinimo ataskaitą, visos automobilio dalys, remiantis Vokietijos standartais, yra keičiamos, o pagal Lietuvos teisės aktų nuostatas, jos gali būti remontuojamos, nes pagal pažeidimo lygį jų keisti nebūtina; ši aplinkybė taip pat turi lemiamą įtaką išmokėtos draudimo išmokos dydžiui. Draudikas, nustatęs Vokietijos nepriklausomų turto vertintojų sudarytos vertinimo ataskaitos ydingumą ir neatitiktį Lietuvos Respublikos teisės aktams, nusprendė nesivadovauti pareiškėjo pateikta ataskaita.

Ką daryti vartotojui, kad taip neatsitiktų?

Aktyviai bendradarbiauti su draudiku ir, prieš nusprendžiant savarankiškai kreiptis į nepriklausomus turto vertintojus kitoje valstybėje, pasiteirauti draudiko dėl galimybės pateikti eismo įvykyje apgadintą transporto priemonę, kad ji būtų apžiūrėta draudikui atstovaujančioje draudimo bendrovėje toje valstybėje, kurioje gyvenama.

Lietuvos bankas, vadovaudamasis TPVCAPD įstatymo ir kitų teisės aktų³ nuostatomis, nusprendė, kad eismo įvykio valstybės teisė atlygintinos žalos pobūdžiui ir dydžiui nustatyti turi būti taikoma net ir tais atvejais, kai eismo įvykio valstybė nėra nukentėjusio trečiojo asmens nuolatinė gyvenamoji vieta arba nukentėjęs trečiasis asmuo ketina sugadintą transporto priemonę remontuoti kitoje valstybėje. Tai reiškia, kad pareiškėjui padarytos žalos pobūdis ir dydis turėjo būti apskaičiuotas pagal Lietuvos, kaip eismo įvykio valstybės, teisę. Todėl pareiškėjo reikalavimas atlyginti jam eismo įvykio metu padarytą žalą, remiantis nepriklausomų turto vertintojų nurodyta transporto priemonės atkūrimo išlaidų suma, apskaičiuota pagal Vokietijos rinkos kainas ir Vokietijos žalos dydžio nustatymo bei žalos atlyginimo tvarką reglamentuojančių teisės aktų reikalavimus, buvo pripažintas nepagrįstu.

Lietuvos bankas dar nagrinėjo ginčą, kilusį tarp draudiko ir draudėjo dėl draudimo sutarties sudarymo aplinkybių. Draudėjas reikalavo, kad draudikas atlygintų eismo įvykyje nukentėjusiam asmeniui padarytą žalą, nes eismo įvykio metu turėjo galioti tarp jo ir draudiko sudaryta draudimo sutartis. Šią sutartį pareiškėjas patvirtino Lietuvos bankui pateikdamas jo vardu išrašytą ir jam išduotą draudimo polisą. Draudikas atsisakė atlyginti nuostolius dėl to, kad, jo turimais duomenimis, įmokos už draudimo sutartį nebuvo sumokėta, todėl, draudiko nuomone, eismo įvykio metu draudimo sutartis buvo negaliojanti.

TPVCAPD sutartis yra konsensualinė sutartis, įsigaliojanti nuo šalių sutarto, t. y. sutartyje nurodyto, momento.

2016 m. balandžio 20 d. Lietuvos banko sprendimas dėl V. K. ir AAS BTA Baltic Insurance Company ginčo nagrinėjimo

TPVCAPD įstatymas numato, kad draudimo sutartis įsigalioja nuo joje nurodytos datos. Šiame įstatyme nustatyta, kad draudikas negali atisakyti mokėti išmokos, jei draudžiamasis įvykis įvyko per laikotarpį, už kurį draudėjas draudimo sutartyje nustatytu laiku nesumokėjo draudimo įmokų. Pagal minėto įstatymo nuostatas, jeigu draudėjas nustatytu laiku nesumokėjo draudimo įmokos, draudikas turi teisę reikalauti už kiekvieną pavėluotą dieną delspinigių, sudarančių 0,04 procento nesumokėtos sumos, jei draudimo sutartyje nenustatyta kitaip, tačiau draudimo išmoka turi būti mokama. Be to, TPVCAPD įstatymas numato, kad jeigu draudėjas draudimo sutartyje nustatytu laiku nesumokėjo draudimo įmokos už teikiamą pagal draudimo sutartį draudimo apsaugą ir per tą laikotarpį pagal šią draudimo sutartį apdrausta transporto priemonė buvo padaryta žala, draudikas, išmokėjęs išmoką, turi teisę reikalauti iš draudėjo grąžinti dėl padarytos žalos draudiko išmokėtas sumas.

Ką daryti draudimo įmonei, kad taip neatsitiktų?

Užtikrinti tinkamą Draudimo liudijimų (polisų) registracijos ir apskaitos tvarkos nuostatų įgyvendinimą, kad draudiko informacinės sistemos duomenys leistų tiksliai nustatyti, kokie veiksmai (spausdinimas, pasirašymas, sunaikinimas, šalims nusprendus atsisakyti sudaryti sutartį ir pan.) buvo atliekami su dokumentais.

Atsižvelgdamas į išdėstytas TPVCAPD įstatymo nuostatas, Lietuvos bankas nurodė, kad draudimo sutarties, kaip konsensualinės sutarties, sudarymo faktui konstatuoti nėra reikšminga aplinkybė, kad draudėjas neturi draudimo įmokos sumokėjimą patvirtinančio kvito kopijos. Kaip jau minėta, draudimo įmokos nesumokėjimas sukelia išvardytas TPVCAPD įstatyme numatytas pasekmes, tačiau nepaneigia sutarties sudarymo fakto. Lietuvos bankas, vadovaudamasis ginčo šalių pateiktais ir ginčo nagrinėjimo medžiagoje esančiais įrodymais, konstatavo: esant abipusei šalių valiai, galima sukurti sutartinius teisinius santykius ir sudarius atitinkamą susitarimą, todėl, nesant numatytų atvejų, kada sutartis negalėtų įsigaliooti arba

³ Civilinio kodekso 1.44 str., 1971 m. gegužės 4 d. Hagos konvencijos dėl eismo įvykiams taikytinos teisės 3 str. ir 2005 m. gegužės 11 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyvos 2005/14/EB, iš dalies keičiančios Tarybos direktyvas 72/166/EEB, 84/5/EEB, 88/357/EEB ir 90/232/EEB bei Europos Parlamento ir Tarybos direktyvą 2000/26/EB, susijusias su motorinių transporto priemonių valdytojų civilinės atsakomybės draudimu, preambulės 35 p.

būtų nutraukta, ir draudikui nepateikus konstatuotas aplinkybes paneigiančių įrodymų, taip pat atsižvelgiant į TPVCAPD teisinio reguliavimo tikslus, nėra teisinio pagrindo pripažinti draudėjo ir draudiko sutartį kaip nesudarytą. Atsižvelgdamas į tai, kad eismo įvykis įvyko draudimo sutarčiai tarp ginčo šalių jau įsigaliojus ir jai galiojant, Lietuvos bankas padarė išvadą, kad būtent draudikas turėjo pareigą atlyginti nuostolius, padarytus trečiajam nukentėjusiajam asmeniui valdant draudėjui priklausančią transporto priemonę.

Transporto priemonių savanoriškasis (kasko) draudimas

Nemažą 2016 m. nagrinėtų ginčų dalį sudaro ginčai dėl savanoriškųjų transporto priemonių draudimo sutarčių (žr. 1 pav.). Tokios sutartys yra vienas iš turto draudimo sutarčių porūšių. Tai nuostolių draudimo sutartys, todėl draudimo išmoka paprastai yra lygi dėl draudžiamąjį įvykių patirtų nuostolių ir kitų išlaidų dydžiui, neviršijant draudimo sumos. Pagrindinė šio draudimo paskirtis – užtikrinti, kad draudimo išmoka grąžintų asmenį į tą turtinę padėtį, kurioje jis būtų buvęs, jei nebūtų įvykęs draudžiamasis įvykis.

Vartotojų reikalavimų dėl draudimo išmokos dydžio pagrįstumas turėtų būti grindžiamas ir vertinamas pagal objektyvius įrodymus, galinčius patvirtinti tikslų asmens patirto nuostolio dydį. Svarbu, kad pareigą administruoti draudžiamąjį įvykį bei apskaičiuoti draudimo išmoką turi draudikas, todėl būtent jam kyla pareiga įrodyti tinkamą šios pareigos įvykdymą. Tačiau atkreiptinas dėmesys ir į tai, kad ginčai Lietuvos banke nagrinėjami šalims rungiantis, todėl kiekviena iš ginčo šalių privalo įrodyti tas aplinkybes, kuriomis ji remiasi kaip savo reikalavimų ar atsikirtimų pagrindu, išskyrus atvejus, kai yra remiamasi aplinkybėmis, kurių nereikia įrodinėti.

Lietuvos bankas nagrinėjo kelis panašaus pobūdžio ginčus dėl draudimo išmokos dydžio, kai tarp draudėjo ir draudiko buvo sudaryta transporto priemonių draudimo sutartis, kurios pagrindu apdraustas automobilis buvo sugadintas. Draudimo taisyklėse, kurių pagrindu buvo sudaryta draudimo sutartis, nurodyta, kad transporto priemonės sunaikinimo atveju nuostolis, padarytas transporto priemonei, yra lygus transporto priemonės rinkos vertės prieš pat draudžiamąjį įvykį ir liekanų vertės skirtumui. Automobilį pripažinus neremontuotinu, draudikas apskaičiavo mokėtinos draudimo išmokos dydį, bet draudėjai su juo nesutiko, nes draudikas sunaikinto automobilio likutinę vertę nustatė pagal aukcione pasiūlytą kainą. Draudėjai nurodė, kad tarp jų ir draudiko sudarytoje draudimo sutartyje nėra numatyta galimybė apdraustos transporto priemonės likutinę vertę nustatyti pagal aukciono būdu parduodamos sunaikintos transporto priemonės kainą.

Draudikas nurodė, kad automobilio likutinės vertės nustatymo būdą lėmęs veiksnys buvo tai, kad draudėja, pasirašydama draudimo sutartį, sutiko, kad draudikas pats pasirinks, koku būdu vertins liekanų vertę, t. y. jis arba vadovausis turto vertinimo ataskaita, arba vertę nustatys vadovaudamasis Kelių transporto priemonių vertinimo instrukcija (toliau – Instrukcija)⁴. Draudikas manė, kad pasirinkdamas liekanų vertės nustatymą aukciono būdu, nepažeidė Instrukcijos nuostatų. Jis atkreipė dėmesį į tai, kad turto vertinimas aukcione visiškai atitinka vartotojo interesus. Draudiko manymu, jeigu apskaičiuodamas draudimo išmokos dydį jis remtųsi draudėjos pateiktoje turto vertinimo ataskaitoje nustatyta automobilio likutine verte, draudėja nepagrįstai praturtėtų, nes aukcione įvertinta, kad transporto priemonės liekanų vertė rinkoje yra 7 460 Eur, o ne 2 482 Eur.

Lietuvos bankas, įvertinęs ginčo šalių nurodytas aplinkybes, padarė išvadą, kad draudimo sutarties sąlygos nenumato draudikui galimybės apdraustos transporto priemonės likutinę vertę nustatyti pagal aukciono būdu parduodamos sunaikintos transporto priemonės kainą. Tos sąlygos numato, kad liekanų vertė nustatoma pagal galiojančią Instrukciją arba remiantis nepriklausomų ekspertų išvadomis. Lietuvos bankas, atsižvelgdamas į tai, kad draudiko išmokėta draudimo išmoka, apskaičiuota pagal transporto priemonės pardavimo kainą, neatitinka draudimo sutarties sąlygų, ir įvertinęs tai, kad nepriklausomo eksperto ataskaitoje nustatyta automobilio likutinė vertė nebuvo paneigta objektyviais įrodymais, taip pat tai, kad turto vertintojas likutinę vertę apskaičiavo, įvertindamas visą automobilio įrangą ir jos modifikaciją pagal Instrukci-

Draudėjo patirtų nuostolių dydis dėl sugadintos transporto priemonės turi būti apskaičiuotas draudimo sutarties šalių sutartose sąlygose numatytais būdais.

2016 m. gruodžio 14 d. Lietuvos banko sprendimas dėl L. V. ir IF P&C Insurance AS ginčo nagrinėjimo

Ką daryti draudimo įmonei, kad taip neatsitiktų?

Aiškiai apibrėžti draudimo taisyklėse, kurių pagrindu sudaromos transporto priemonių savanoriškojo (KASKO) draudimo sutartys, kad apdraustų automobilio likutinę vertę gali būti nustatyta pagal automobilio pardavimo aukciono būdu kainą, ir kad žala dėl sunaikintos transporto priemonės, draudiko vertinimu, būtų atlyginta teisingai, nepaliekant galimybių kilti ginčams su draudėjais dėl draudimo išmokos apskaičiavimo.

⁴ Patvirtinta Lietuvos Respublikos susisiekimo ministro ir Lietuvos Respublikos finansų ministro 2000 m. balandžio 17 d. įsakymu Nr. 120/2000 m. balandžio 14 d. įsakymu Nr. 101.

joje įtvirtintas standartinės komplektacijos lengvųjų automobilių likutinės vertės skaičiavimo sąlygas, nusprendė, kad draudėjos reikalavimas įpareigoti draudiką perskaičiuoti automobilio likutinę vertę yra pagrįstas.

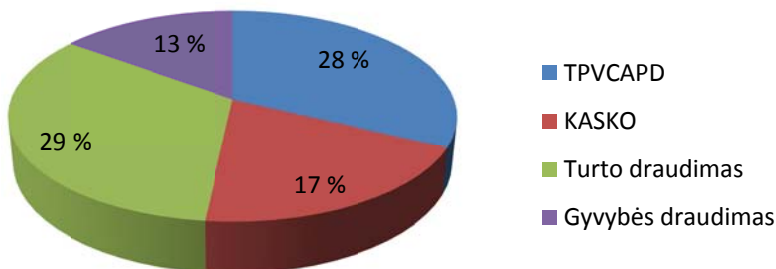
NAUDINGA ŽINOTI APIE NETURTINĖS ŽALOS ATLYGINIMĄ

Vartotojai į Lietuvos banką neretai kreipiasi prašydami įpareigoti finansų įstaigas atlyginti jų patirtą neturtinę žalą dėl to, kad, pavyzdžiui, dėl vienokių ar kitokių finansų rinkos dalyvių veiksmų jie patyrė dvasinių išgyvenimų ir sukrėtimų, nepatogumų, pažeminimą, reputacijos pablogėjimą ir pan. Tačiau svarbu atkreipti dėmesį į tai, kad neturtinė žala yra atlyginama tik įstatymų nustatytais atvejais, o tokią neturtinę žalą, kuri yra asmens fizinis skausmas, dvasiniai išgyvenimai, nepatogumai, dvasinis sukrėtimas, emocinė depresija, pažeminimas, reputacijos pablogėjimas, bendravimo galimybių sumažėjimas ir kita, pinigais įvertina teismas. Kadangi teisės aktai ginčų atveju neįgalioja Lietuvos banko pareiškėjų galimai patirtos neturtinės žalos įvertinti pinigais, Lietuvos bankas nevertina tokio pobūdžio pareiškėjų reikalavimo pagrįstumo, išskyrus įstatymų nustatytus atvejus ir tada, kai dėl neturtinės žalos yra aiškiai susitarta draudimo sutartyje, pavyzdžiui, TPVCAPD, sveikatos priežiūros įstaigų civilinės atsakomybės už pacientams padarytą žalą privalomojo draudimo sutartyje ir kt.

Turto draudimas

Turto draudimo paskirtis – kompensacinė, taigi draudiko išmokama draudimo išmoka asmens patirta turi būti atlyginama tiek, kiek asmuo iš tikrųjų prarado. Turto draudimo teisiniuose santykiuose įgyvendinamas visiško nuostolių atlyginimo principas ne tik suteikia teisę nukentėjusiam asmeniui reikalauti visiško nuostolių atlyginimo, bet ir numato, kad asmeniui neturi būti atlyginama daugiau žalos, nei jis patyrė dėl draudžiamąjį įvykio. Lietuvos Aukščiausiojo Teismo yra konstatuota⁵, kad žalos atlyginimas laikantis visiško nuostolių atlyginimo principo iš esmės reiškia, kad sprendžiant ginčą dėl žalos atlyginimo turi būti nustatytas tikrasis žalos dydis, nes, jį nustatius mažesnį už tikruosius nuostolius, lieka iš dalies neapgintos nukentėjusio asmens teisės. Tačiau kai nustatytas žalos dydis viršija tikruosius nuostolius, nukentėjęs asmuo nepagrįstai praturtėja skolininko sąskaita. Vertinant Lietuvos banke nagrinėtų kreipimųsi dėl draudimo įmonių rezultatus, atkreiptinas dėmesys į tai, kad daugiausia vartotojų nepagrįstų reikalavimų buvo pripažinta dėl turto draudimo sutarčių (žr. 2 pav.).

2 pav. Nepagrįstų vartotojų reikalavimų skaičius pagal draudimo rūšis



⁵ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo nutartis, priimta civilinėje byloje Nr. 3K-3-44/2015.

Civiliniame kodekse nustatyta, kad turtinių interesų draudimo suma ir suma, kurios dydžio draudimo išmoką draudikas įsipareigoja išmokėti, nustatoma draudimo sutarties šalių susitarimu arba įstatymu. Sudarant ne gyvybės draudimo sutartį (išskyrus įstatymų nustatytas išimtis), draudimo suma negali viršyti tikrosios draudžiamo turto arba turto rizikos vertės, tačiau nėra draudžiama draudimo sutarties šalių susitarimu nustatyti sumą, mažesnę už draudimo vertę. Įvykus draudžiamajam įvykiui, draudėjui atlyginamų nuostolių dydis tokiu atveju būtų apskaičiuojamas proporcingai draudimo sumos ir draudimo vertės santykiui (nevisiškas draudimas).

Teismų praktikoje pripažįstama, kad tam, jog būtų kvalifikuojami sutartiniai teisiniai santykiai, visų pirma būtina nustatyti tikrąjį sutarties turinį, t. y. sutartį išaiškinti. Kilus šalių ginčui dėl sutarties turinio ir sąlygų, sutartis turi būti aiškinama nustatant tikruosius sutarties šalių ketinimus, atsižvelgiant į sutarties sąlygų tarpusavio ryšį, sutarties esmę, tikslą, jos sudarymo aplinkybes, šalių derybas dėl sutarties sudarymo, šalių elgesį po sutarties sudarymo ir kitas reikšmingas aplinkybes. Sutartį būtina aiškinti kaip vientisą dokumentą, o ne vertinti atskiras jos sąlygas. Būtina kuo tiksliau išsiaiškinti valią, kurią šalys išreiškė sudarydamos sutartį ir prisiimdamos iš tokios sutarties kylančius įsipareigojimus. Esminiai sutarčių aiškinimo principai – nagrinėti tikruosius sutarties šalių ketinimus ir aiškinti sutartį sąžiningai – lemia būtinybę aiškinant sutarties sąlygas įvertinti sutarties šalių elgesį, jų subjektyvią nuomonę dėl sutarties sąlygų turinio ir sutarties sudarymo metu buvusį sąlygų suvokimą. Tačiau, kai šalių ketinimai nesutampa, būtina atsižvelgti ir į sutarties sąlygų lingvistinę reikšmę, nes sutarties teksto lingvistinė analizė gali padėti nustatyti, kurios šalies ketinimai atitinka sutarties lingvistinę prasmę⁶. Kai abejojama dėl sutarties sąlygų, jos aiškinamos tas sąlygas pasiūliusios šalies nenaudai ir jas priėmusios šalies naudai, be to, visais atvejais sutarties sąlygos turi būti aiškinamos vartotojų naudai ir sutartį prisijungimo būdu sudariusios šalies nenaudai⁷.

Lietuvos bankas nagrinėjo kelis ginčus dėl draudimo išmokos dydžio, kai draudikas, vertindamas draudėjų patirtą žalą ir mokėtiną draudimo išmoką, nustatė, kad draudimo vertė yra didesnė nei draudimo suma, todėl pritaikė nevisiško draudimo sąlygą, nuostolį atlygindamas tokiu pat santykiu, koks buvo tarp draudimo vertės ir draudimo sumos. Viena pareiškėja, nesutikdama su draudiko priimtu sprendimu taikyti nevisiško draudimo sąlygą, kreipėsi į Lietuvos banką ir nurodė, kad draudimo išmoka neatitinka sumos, kurią apskaičiavo nepriklausomi ekspertai.

Atsiliepime draudikas teigė nesutinkąs su pareiškėjos keliamu reikalavimu perskaičiuoti draudimo išmoką ir nurodė, kad sprendimą dėl draudimo išmokos dydžio priėmė, nustatęs faktinę pastato vertę (12 572 Eur). Vertindamas pareiškėjos patirtą žalą ir mokėtiną draudimo išmoką, draudikas nustatė, kad įvykio metu apgadintas pastatas buvo apdraustas 9 001,36 Eur draudimo suma. Draudikas vadovavosi draudimo taisyklėmis, kuriose nustatyta, kad jeigu draudimo vertė yra didesnė nei draudimo suma daugiau nei 10 proc., taikoma nevisiško draudimo sąlyga ir nuostolis atlyginamas tokiu pat santykiu, koks yra tarp draudimo vertės ir draudimo sumos.

Remiantis Lietuvos bankui ginčo šalių pateiktais įrodymais, buvo nustatyta, kad draudikas draudimo išmoką apskaičiavo pagal pareiškėjos pateiktoje nepriklausomų ekspertų sudarytoje sąmatoje, kurioje nurodytos dėl įvykio sugadinto pastato atstatymo išlaidos po gaisro, esančius duomenis. Svarbu tai, kad draudikas minėtoje sąmatoje nustatytą pastato remonto išlaidų neginčijo, tačiau pritaikė draudimo taisyklėse įtvirtintą nevisiško draudimo principą.

Vertinant, ar draudikas nepriklausomų ekspertų nustatytą nuostolį sumažino pagrįstai, atsižvelgdamas į Civiliniame kodekse ir draudimo taisyklėse įtvirtintas nevisiško draudimo sąlygas, buvo būtina įvertinti, ar sudarydama draudimo sutartį draudėja tikėjosi, kad pastatai (įskaitant ir sudegusį pastatą) bus apdrausti mažesne nei draudimo sutartyje nurodyta šio pastato draudimo suma ir ar sudarydamos draudimo sutartį draudimo sutarties šalys žinojo ir susitarė, kad draudimo suma ir draudimo vertė nesutampa, todėl pastatas draudžiamas nevisišku draudimu.

Vertinant, ar draudikas apskaičiuotą nuostolio dydį pagrįstai sumažino atsižvelgdamas į nevisiško draudimo sąlygą, būtina įvertinti, ar draudėjo ketinimas sudarant draudimo sutartį buvo gyvenamąjį pastatą drausti mažesne nei draudimo sutartyje nurodyta šio pastato draudimo suma.

2016 m. balandžio 13 d. Lietuvos banko sprendimas dėl R. D. ir AAS BTA Baltic Insurance Company ginčo nagrinėjimo

Ką daryti draudimo įmonei, kad taip neatsitiktų?

Draudimo liudijime įtvirtinti individualias sąlygas, kad draudimo sutarties šalys, sudarydamos draudimo sutartį, susitarė, kad draudimo suma ir draudimo vertė nesutampa ir todėl pastatas draudžiamas nevisišku draudimu.

⁶ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2012 m. balandžio 4 d. nutartis, priimta civilinėje byloje Nr. 3K-3-146/2012; 2010 m. birželio 22 d. nutartis, priimta civilinėje byloje Nr. 3K-3-288/2010.

⁷ Civilinio kodekso 6.193 straipsnio 4 dalis.

Vertinant pareiškėjos ir draudiko sudarytą draudimo sutartį kaip vientisą dokumentą, paaiškėjo, kad draudimo liudijime buvo nurodyta, jog pastato, kuris sudegė, draudimo suma yra 9 001,36 Eur, vertės tipas – atstatomoji vertė, draudimo būdas – visa verte. Lietuvos bankas, nagrinėdamas ginčą, atkreipė dėmesį į tai, kad draudimo vertė yra reikšminga nustatant draudimo sumą, draudimo įmoką ir draudimo išmoką. Draudikas pagal draudžiamo daikto vertę apskaičiuoja draudimo sumą, kuria apribojamas draudiko įsipareigojimų kompensuoti draudėjo galimus nuostolius dydis. Civiliniame kodekse nustatyta draudiko teisė įvertinti draudžiamo turto vertę ir pagal ją apskaičiuoti draudimo sumą reiškia tai, kad aiškia draudimo suma sutarties šalyse teisiškai apibrėžia apdraustų turtinių interesų apimtį.

Ką daryti draudimo įmonei, kad taip neatsitiktų?

Draudimo liudijime įtvirtinti individualias sąlygas, kad draudimo sutarties šalyse, sudarydamos draudimo sutartį, susitarė, kad draudimo suma ir draudimo vertė nesutampa ir todėl pastatas draudžiamas nevisišku draudimu.

Šiuo atveju pareiškėjai priklausantis pastatas, kuris sudegė, buvo draustas atstatomąja verte, todėl Lietuvos bankas padarė išvadą, kad pareiškėjai priklausantis pastatas buvo apdraustas nauja atkuriamąja verte, kuri reiškia pinigų sumą, kurios reikėtų tokių pat fizinių ir eksploatacinių savybių tokios pat rūšies objektui atkurti, pagaminti arba pastatyti, įskaitant visas projektavimo, montavimo, statymo išlaidas netaikant nusidėvėjimo. Remiantis draudimo taisyklėse ir draudimo liudijime įtvirtintomis nuostatomis, t. y. įvertinus draudimo vertę (atstatomąją) ir draudimo būdą (visa verte), draudimo suma turėtų būti lygi draudimo vertei. Lietuvos bankui šiuo atveju nebuvo pateikta kitų dokumentų, leidžiančių teigti, kad apdrausto pastato draudimo suma (9 001,36 Eur) buvo nustatyta draudėjos iniciatyva ir kad ji sudarant draudimo sutartį buvo mažesnė, negu pastato vertė. Draudimo liudijime nebuvo nurodyta, kad draudimo suma ir draudimo vertė nesutampa. Svarbu ir tai, kad draudikas atsiliepime į pareiškėjos kreipimąsi nenurodė, kad draudėjos ketinimas sudarant draudimo sutartį buvo pastatus drausti mažesne nei šių pastatų vertė draudimo suma ir kad, atsižvelgiant į tikrusius draudimo sutarties šalių ketinimus ir draudėjos valią sudarant draudimo sutartį, draudimo objekto – gyvenamojo namo ir kitų pastatų – draudimo suma buvo apskaičiuota įtvirtinant nevisiško draudimo sąlygas.

Lietuvos Aukščiausiasis Teismas teisės aiškinimo ir taikymo praktikoje yra konstatavęs, kad tuo atveju, kai individualiose sutarties sąlygose nurodyta draudimo vertė ir draudimo išmokos suma sutampa ir jai šios sąlygos draudikas nenuginčija, nėra pagrindo pripažinti, kad šalyse susitarė dėl nevisiško draudimo⁸. Taigi, Lietuvos bankas padarė išvadą, kad nėra teisinio pagrindo konstatuoti, jog ginčo šalyse, sudarydamos draudimo sutartį, susitarė dėl nevisiško draudimo, reikšmingo apskaičiuojant draudimo išmoką, sąlygų draudimo sutarčiai taikymo. Pareiškėja, kaip vartotoja, negalėjo protingai tikėtis, kad draudikas, įvykus draudžiamajam įvykiui, draudimo išmoką sumažins, taikydamas nevisiško draudimo sąlygas.

Apibendrinus Lietuvos banko nustatytas ginčo aplinkybes ir vadovaujantis įrodymų visuma, buvo nuspręsta, kad draudiko sprendimas, remiantis nevisiško draudimo sąlygomis, sumažinti apskaičiuotą draudimo išmoką yra nepagrįstas.

Viename iš Lietuvos banko nagrinėtų ginčų dėl įvykio pripažinimo nedraudžiamuoju tarp pareiškėjos ir draudiko buvo sudaryta namų turto draudimo sutartis. Pareiškėja kreipėsi į draudiką ir pateikė prašymą išmokėti draudimo išmoką dėl sugedusio mobiliojo ryšio telefono. Pareiškėja paaiškino, kad mobiliojo ryšio telefonas apie 1 val. buvo paliktas automobilyje ant apšviesto saulės prietaisų skydelio, o kai pareiškėja grįžo į automobilį, telefonas nebeveikė. Draudikas, nustatęs, kad pareiškėjos mobiliojo ryšio telefonas sugedo dėl draudimo taisyklėse nurodyto nedraudžiamojo įvykio (vidaus gedimo dėl šilumos veiksnio), nusprendė draudimo išmokos nemokėti.

Pareiškėja nesutiko su draudiko sprendimu ir kreipėsi Lietuvos bankui nurodė, kad draudiko darbuotojai neapžiūrėjo telefono ir nebandė nustatyti jo gedimo priežasties, todėl telefoną teko nešti remontuoti pas nešališkus specialistus, ir jie vidinio telefono gedimo nenustatė (buvo pakeistas telefono ekranas). Draudikas nesutiko su pareiškėjos reikalavimu ir atsiliepime nurodė, kad pareiškėjos nurodytas įvykis (telefonas sugedo saulėtoje vietoje automobilyje) atitinka draudimo taisyklėse nurodytą nedraudžiamojo įvykio apibrėžimą, todėl draudiko sprendimas nemokėti draudimo išmokos, įvykį pripažinus nedraudžiamuoju, yra pagrįstas.

Nedraudžiamieji įvykiai yra esminė draudimo sutarties sąlyga, todėl jie draudimo taisyklėse turi būti apibrėžti aiškiai ir nedviprasmiškai, o kai abejojama, draudimo sutarties sąlygos turi būti aiškinamos sutartį prisijungimo būdu sudariusios šalies naudai.

2016 m. gegužės 25 d. Lietuvos banko sprendimas dėl I. J. ir AB „Lietuvos draudimas“ ginčo nagrinėjimo

Lietuvos bankas nustatė, kad turtiniai interesai, susiję su pareiškėjos gyvenamuoju būstu ir namų turtu, buvo apdrausti pagal draudimo taisykles, kurios yra neatskiriama draudimo sutarties dalis. Draudimo taisyklėse yra nurodomi požymiai, kuriems esant įvykis gali būti pripažintas draudžiamuoju. Pareiškėja savo reikalavimą grindė draudimo taisyklių nuostata, pagal kurią „apdrausto turto draudimo apsauga apima bet kokius turto sugadinimo, sunaikinimo ar praradimo įvykius, staiga ir netikėtai įvykusius draudimo apsaugos galiojimo metu, išskyrus nedraudžiamuosius įvykius“. Taigi, ši nuostata

⁸ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 209 m. birželio 15 d. nutartis, priimta civilinėje byloje Nr. 3K-3-257/2009.

aiškiai nurodo, kad draudimo sutartimi suteikta draudimo apsauga apima bet kokius staiga ir netikėtai įvykusius apdrausto turto sugadinimo, sunaikinimo ar praradimo įvykius, išskyrus taisyklėse numatytas išimtis – atvejus, kai draudimo išmoka nemokama (nedraudžiamuosius įvykius). Draudikas savo atsisakymą mokėti draudimo išmoką grindė draudimo taisyklių nuostata, pagal kurią nedraudžiamuoju įvykiu pripažįstamas įvykis ir nuostoliai neatlyginami dėl „vidaus gedimo ar perdegimo, staiga ir netikėtai įvykusio draudimo apsaugos galiojimo laikotarpiu apdrausto turto viduje, nepriklausomai nuo to, ar gedimą ar perdegimą lėmė išoriniai, ar vidiniai faktoriai“.

Lietuvos bankas atkreipė dėmesį į tai, kad draudikas nepateikė jokių objektyvių duomenų, kad būtų tyręs telefono sugedimo aplinkybes (priežastis), kurie leistų pagrįstai spręsti, kad pareiškėjai priklausantis mobiliojo ryšio telefonas nustojo veikti dėl vidinio gedimo ar perdegimo, t. y. kad minėto mobiliojo ryšio telefono gedimas atitinka draudimo taisyklėse įtvirtintą nedraudžiamojo įvykio apibrėžimą. Draudimo sutartimi nedraudžiama nustatyti išimčių, kada draudikas turi teisę atsisakyti išmokėti draudimo išmoką arba ją sumažinti, tačiau ši teisė neturi paneigti draudimo esmės ir draudimo sutartimi siekiamų tikslų.

Lietuvos bankas nurodė, kad Lietuvos Respublikos draudimo įstatymas įpareigoja draudiką įrodyti aplinkybes, atleidžiančias jį nuo draudimo išmokos mokėjimo ar suteikiančias teisę sumažinti draudimo išmoką.

Draudikas neturi teisės atsisakyti išmokėti draudimo išmoką, nepatikrinęs visos jam prieinamos informacijos. Vadinasi, tais atvejais, kai siekiama atsisakyti mokėti draudimo išmoką, įstatymas būtent draudikui nustato įrodinėjimo pareigą. Tačiau šiuo nagrinėtu atveju draudikas nepateikė įrodymų, kad pareiškėjos mobiliojo ryšio telefonas būtų nustojęs veikti dėl staiga ir netikėtai įvykusio vidinio gedimo ar perdegimo, taigi draudikas šiuo atveju neįrodė, kad pareiškėjos nurodytas įvykis atitinka draudimo taisyklėse įtvirtintą nedraudžiamojo įvykio apibrėžimą, todėl pareiškėjos reikalavimą buvo nuspręsta tenkinti.

Ką daryti draudimo įmonei, kad taip neatsitiktų?

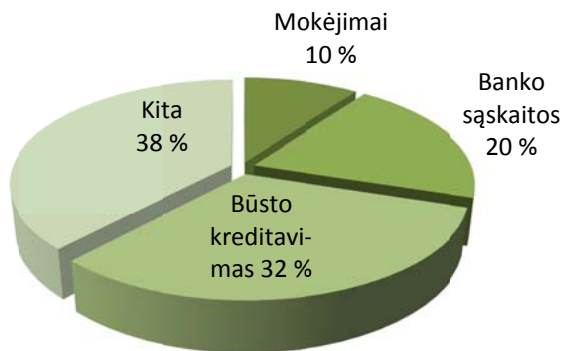
Tinkamai vykdyti teisės aktuose būtent draudikui nustatytą pareigą administruoti draudžiamąjį įvykį ir prieš atsisakant mokėti draudimo išmoką išsiaiškinti tiksliai žalos atsiradimo priežastį, kad nebūtų sudarytos sąlygos nepagrįstai atsisakyti mokėti draudimo išmoką, paneigiant draudimo sutarties esmę.

BANKŲ SEKTORIUS

Būsto kreditavimas

Esminis sutarčių vykdymo pagrindas, įtvirtintas teisės aktuose, yra sutarties galios prilyginimas įstatymo galiui. Civiliniame kodekse nustatyta, kad bet kuris asmuo yra laisvas apsispręsti, ar sudaryti sutartį joje nurodytomis sąlygomis, o išreiškus valią ją sudaryti ir prisiėmus joje nustatytas teises ir pareigas, sutartis jos šalims turi įstatymo galią. Tai reiškia, kad sutartyje įtvirtinti šalių įsipareigojimai turi būti vykdomi ir jie turi būti vykdomi sutartyje nurodytomis sąlygomis. Civiliniame kodekse nustatyta, kad prievolės turi būti vykdomos sąžiningai, tinkamai ir nustatytais terminais pagal įstatymų ar sutarties nurodymus, o kai tokių nurodymų nėra, vadovaujantis protingumo kriterijais. Civilinis kodeksas draudžia vienašališkai atsisakyti įvykdyti prievolę ar vienašališkai pakeisti jos įvykdymo sąlygas, išskyrus atvejus, kuriuos numato įstatymai ar sutartis. Kadangi sutartys sudaromos visoms šalims išreiškiant savo valią (pritarimą) dėl sutarties ir jos sąlygų, šių sąlygų keitimas galimas tik visų sutarties šalių sutarimu. Be sutarties šalių, sutarties sąlygas pakeisti gali tik teismas, įvykus esminiam sutarties pažeidimui arba kitais sutarties ar įstatymų nustatytais atvejais. Teisės aktai numato, kad, vienai sutarties šaliai prašant, kita sutarties šalis neprivalo tenkinti reikalavimo sau naudingą ir sutartyje nenumatytu būdu pakeisti esmines kreditavimo sąlygas, pavyzdžiui, reikalavimo vienašališkai pakeisti kredito grąžinimo grafiką, nustatytą palūkanų rūšį arba dydį.

3 pav. Metinis ginčų skaičius pagal bankų paslaugas



Vieni dažniausių bankų sektoriuje kylančių ginčų, dėl kurių nagrinėjimo kreipiamasi į Lietuvos banką, yra ginčai, susiję su būsto kreditavimu (žr. 3 pav.). Būsto kredito sutarčių esmė yra ta, kad bankas įsipareigoja sutartyje nustatytais sąlygomis suteikti kredito gavėjui kreditą, o kredito gavėjas įsipareigoja sutartyje nustatytais sąlygomis kreditą paimti, jį grąžinti, sumokėti palūkanas ir įvykdyti kitas sutartyje nustatytas prievoles. Kredito davėjas su kredito gavėju, pasirašydami kredito sutartį, susitaria, kokios rūšies palūkanos bus taikomos, kokių periodiškumą ir kokia tvarka yra nustatoma nauja palūkanų norma, kokia bus palūkanų ir kitų kredito sutarties sąlygų keitimo tvarka ir pagrindai. Kai kyla abejonų dėl vartojimo sutarties sąlygų turinio, sutarties sąlygos turi būti aiškinamos vartotojų naudai. Tačiau sutarties sąlygų aiškumas ir suprantamumas turi būti vertinamas pagal konkrečias bylos aplinkybes, apibūdinančias vartotojo gebėjimus suprasti tikrąjį sutarties sąlygų turinį, ir vadovaujantis vidutiniškai gerai informuoto, protingai atidaus ir apdairaus vartotojo suvokimo standartu.

Lietuvos banke buvo vertinama situacija, kai šalys susitarė, kad kredito sutartyje numatytomis sąlygomis bankas suteiks pareiškėjui kreditą, skirtą butui pirkti. Sutartyje buvo nurodyta marža, sudaranti 0,1 proc., bazinė palūkanų norma, sudaranti 3 mėn. LIBOR, skaičiuojant CHF. Bazinei palūkanų normai tapus neigiamai ir didesnei už maržą, bankas, apskaičiuodamas pareiškėjo mokėtinų metinių palūkanų dydį, jas prilygino nuliui. Pareiškėjas nurodė, kad bankas netinkamai skaičiuoja neigiamas palūkanas, jas prilygindamas nuliui, nes šalys, sudarydamos sutartį, susitarė taikyti matematinį metinių palūkanų normos skaičiavimo modelį.

Kai bazinė palūkanų norma tampa neigiamą ir didesnė už maržą, sutartyje nesant aiškiai ir nedviprasmiškai išreikšto kitokio šalių susitarimo, apskaičiuojant kredito gavėjo mokėtinas įmokos dydį turėtų būti taikomos neigiamos palūkanos ir atitinkamai mažinamas grąžintinos kredito dalies dydis.

2016 m. kovo 2 d. Lietuvos banko sprendimas dėl Š. G. ir NORDEA BANK AB ginčo nagrinėjimo

Bankas nurodė, kad nei teisės aktuose, nei šalių sudarytoje sutartyje nėra numatytos pareigos ir galimybės bankui tarp šalių susiklosčiusiuose sutartiniuose teisiniuose santykiuose taikyti neigiamą palūkanų normą ir kad palūkanų, turinčių neigiamą reikšmę, prilyginimas nuliui reiškia, kad tokiu palūkanų nustatymo laikotarpiu pareiškėjas neturi mokėti atlyginimo bankui už suteiktą kreditą, tačiau pareiškėjo, kaip kredito gavėjo, pareiga grąžinti bankui kreditą išlieka.

Nagrinėjamu atveju ginčas tarp šalių buvo kilęs dėl skirtingai aiškinamų sutarties nuostatų, susijusių su palūkanų apskaičiavimu. Civiliniame kodekse nustatyta, kad jeigu paskolos dalykas yra pinigai, preziumuojama, kad paskolos sutartis yra atlygintinė, o palūkanų už naudojimąsi paskolos suma dydį ir mokėjimo tvarką nustato šalys susitarimu. Civiliniame kodekse yra įtvirtintas sutarčių laisvės principas, pagal kurį šalys turi teisę laisvai sudaryti sutartis ir savo nuožiūra nustatyti tarpusavio teises bei pareigas, taip pat sudaryti ir šio kodekso nenumatytas sutartis, jeigu tai neprieštaruja įstatymams. Atsižvelgiant į išdėstytas nuostatas, darytina išvada, kad šalys kreditavimo sutartyje turi teisę susitarti dėl bet kokių taisyklių, reglamentuojančių atlyginimo už naudojimąsi kreditu mokėjimo tvarką ir atlyginimo apskaičiavimą, net jeigu tam tikrais atvejais už kreditą mokėtino atlyginimo dydis lygus 0 arba tampa neigiamas. Be to, faktas, kad Lietuvos Respublikos įstatymuose tiesiogiai neįtvirtinta galimybė mokėti neigiamas palūkanas, nereiškia, jog šalys dėl tokios nuostatos negali tiesiogiai susitarti sutartyje arba tokios pasekmės negali kilti dėl šalių susitarimu nustatytų atlyginimo už kredito suteikimą taisyklių.

Lietuvos bankas, aiškindamas šios tarp šalių sudarytos kreditavimo sutarties nuostatas, padarė išvadą, kad metinė palūkanų norma pagal sutartį apskaičiuojama taikant matematinės sumos metodą, t. y. sudedant bazinę palūkanų normą ir maržą. Be to, vadovaujantis sutartimi, teigtina, kad pareiškėjų mokėtinos įmokos dydis nustatomas kaip bendra kiekvieną mėnesį grąžintinos kredito dalies ir priskaičiuotų palūkanų suma. Įvertinus pirmiau minėtas sutarties nuostatas lingvistinės analizės metodu, negalima konstatuoti, kad, sudarydamos sutartį, ginčo šalys būtų sutarusios metinę palūkanų normą prilyginti nuliui, sutartyje nustatyta tvarka apskaičiuotam jos dydžiui tapus neigiamam.

Atsižvelgiant į kreditavimo sutarties nuostatų analizę, Lietuvos banko buvo nuspręsta, kad sutarties sąlygos, net ir vertinant jas pagal vidutiniškai gerai informuoto, protingai atidaus ir apdairaus vartotojo suvokimo standartą, nėra pakankamai skaidrios, taigi, pakankamai aiškios ir suprantamos, kad nagrinėjamo ginčo atveju galėtų būti aiškinamos banko nurodytu būdu – neigiamas palūkanas prilyginant nuliui. Toks palūkanų apskaičiavimo būdas nebuvo numatytas tarp šalių sudarytoje sutartyje.

Kiti Lietuvos banko 2016 m. nagrinėti ginčai bankų sektoriuje kilo dėl valiutų rizikos atskleidimo būsto kreditavimo sutartyse. Pareiškėjai, kreipdamiesi į Lietuvos banką dėl panašaus pobūdžio ginčų, nurodė, kad bankas, suteikdamas būsto paskolas Šveicarijos frankais (CHF) ir pristatydamas paskolą CHF kaip saugesnę alternatyvą, palyginti su paskolomis, paimtomis litais arba eurai, pareiškėjus suklaidino, t. y. neišaiškino CHF kurso pasikeitimo rizikos ir informaciją apie CHF kurso svyravimą pateikė tokiu būdu ir už tokį laikotarpį, kad sukeltų įspūdį, jog CHF kursas yra labai stabilus ir svyruoja minimaliai. Pareiškėjų teigimu, tiek informacijos turinys, tiek pateikimo būdas buvo klaidinantis ir ja buvo siekiama sukelti neatitinkantį tikrovės įspūdį. Pareiškėjai taip pat nurodė, kad bankas, siūlydamas jiems būsto paskolą CHF, pasirinko klaidinančią informaciją apie siūlomą finansinę paslaugą pateikimo būdą: CHF ir lito (LTL) kurso pokyčius grafike pavaizdavo taip, kad CHF ir LTL kursų svyravimai atrodytų kuo mažesni; pasirinko klaidinančią (stabilų) kurso laikotarpį, kurio trukmė bent keturis kartus trumpesnė nei įprastas paskolos terminas; nesupažindino pareiškėjų su CHF kurso kitimo rizika, nors paskolų CHF rizika yra daug aukštesnio lygio.

Bankas teigia, kad reklaminėje medžiagoje jis pateikė teisingą ir neklaidinančią informaciją. Be to, nenukrypdamas nuo Lietuvos ir pasauliniu mastu įprastos praktikos, jis reklaminiame lankstiniuke pateikė įprastą penkerių metų CHF ir LTL kurso kitimo grafiką. Atsiliepime Lietuvos bankui šis bankas nurodė, kad tinkamai supažindino pareiškėjus su CHF kurso kitimo rizika, nes pateikė informaciją apie galimą valiutų kurso svyravimą ateityje, ir banko vieša komunikacija apie būsto paskolas CHF irgi buvo teisinga. Bankas taip pat pateikė duomenis, rodančius, kad banko darbuotojai buvo tinkamai išmokyti dirbti su klientais, sudariusiais arba siekusiais sudaryti būsto kreditavimo sutartis CHF.

Ką daryti bankui, kad taip neatsitiktų?

Kreditavimo sutarčių sąlygas parengti suprantamai, nedviprasmiškai, aiškiai ir tiksliai, užtikrinti sutarties sąlygų teisinį apibrėžtumą ir jų suderinamumą, kad vartotojas gebėtų suprasti jų tikrąją prasmę.

Prieš sudarydamos sutartį dėl finansinių paslaugų teikimo bankas privalo suteikti klientui išsamią informaciją apie finansinių paslaugų teikimo sąlygas, paslaugų kainą, paslaugų teikimo terminus, galimas pasekmes bei kitokią informaciją, turinčią įtakos kliento apsisprendimui sudaryti sutartį, o klientas, remdamasis pirmiau minėta informacija, privalo atsakingai įvertinti savo galimybes prisiimti jam pagal sutartį tenkančią riziką.

2016 m. rugpjūčio 24 d. Lietuvos banko sprendimas dėl S. T. ir NORDEA BANK AB ginčo nagrinėjimo

Nagrinėjama atveju ginčas tarp šalių buvo kilęs dėl banko pareigos suteikti klientui išsamią informaciją, turinčią įtakos pareiškėjų apsisprendimui paimti būsto paskolą CHF, tinkamo įvykdymo. Sprendžiant, ar pareiškėjai buvo suklaidinti, buvo svarbu įvertinti, ar bankas pareiškėjams suteikė visą esminę informaciją, būtiną kreditavimo sutarčiai sudaryti, ar banko suteikta informacija buvo pakankamai aiški ir nedviprasmiška ir ar ja remdamasis asmuo, kuris nėra profesionalus vartotojas, galėjo priimti sprendimą sudaryti būsto kreditavimo sutartį CHF, suvokdamas galimų padarinių riziką. Bankas su pareiškėjais sudarė kreditavimo sutartis kita nei jų gaunamos pajamos valiuta, todėl šiai paskolai buvo būdinga didesnė rizika.

Ką daryti vartotojui, kad taip neatsitiktų?

Kiekvienas klientas, imantis kreditą kita nei jo gaunamos pajamos valiuta, turėtų atsižvelgti į valiutos kurso svyravimus ir įvertinti savo galimybes gražinti kreditą, ir tuo atveju, jei šis kursas pasikeistų, mėnesinė kredito įmoka dėl to taptų atitinkamai didesnė.

Atsižvelgdamas į tai, Lietuvos bankas vertino, ar bankas paaiškino pareiškėjams šiai paskolai būdingą valiutos riziką ir jos pasekmes gražinant paskolą. Vertindamas aplinkybes dėl pareiškėjų galimo suklydimo, Lietuvos bankas atsižvelgė ir į pareiškėjų išsilavinimą, sutarties sudarymo ir kitas svarbias aplinkybes.

Atsižvelgdamas į ginčijamos sutarties sąlygos formuluotę (sąlyga yra aiški, skaidri, nedviprasmiška, lengvai suprantama vidutinių gebėjimų asmeniui), pateikimo būdą (sąlyga nurodyta ne bendrame sutarties tekste, o specialiojoje dalyje, kurioje pateikiamos šalių individualiai suderintos sąlygos) ir supažindinimo su ja būdą (sąlyga atskirta nuo kitų specialiosios dalies sąlygų, įtvirtinta dalyje, kurioje dedami šalių parašai, be to, šiai sąlygai įsigaliooti buvo būtinas atskiras pareiškėjų valios išreiškimas, patvirtinamas parašu), taip pat kitas svarbias aplinkybes (pareiškėjų išsilavinimą bei profesinę patirtį), Lietuvos bankas padarė išvadą, kad tokia sutarties sąlyga yra pakankamas įrodymas, patvirtinantis, kad pareiškėjai su CHF kurso svyravimo rizika buvo tinkamai supažindinti dar iki kreditavimo sutarties pasirašymo. Taigi, nuspręsta, kad pareiškėjas pasirašydamas sutartį išreiškė valią ir patvirtino, kad bankas tinkamai vykdė jam įtvirtintą pareigą suteikti išsamią informaciją apie nagrinėjamo ginčo atveju CHF valiutos riziką, ši rizika pareiškėjo ir banko buvo aptarta ir pareiškėjas suprato, kad jam tenka nuostoliai dėl galimų valiutos kursų svyravimų.

Mokėjimai

2016 m. Lietuvos banke nagrinėtų ginčų dėl mokėjimo paslaugų praktika skatina atkreipti dėmesį į tokių sutarčių sąlygų specifiškumą. Jį iš esmės lemia paslaugos, dėl kurios sudaroma sutartis, pobūdis. Tokios sutarties sąlygos, kaip tam tikrų mokėjimo paslaugų naudojimo sąlygos ir taikomi įkainiai, paprastai yra nustatomos ir keičiamos vienašališkai, prieš tam tikrą laiką informuojant klientus. Vienašališkas sąlygų keitimas yra pagrįstas pačios paslaugos viešu prieinamumu, masiškumu ir dinamiškumu. Mokėjimo paslaugų teikėjų veiklą ir atsakomybę, mokėjimo paslaugas, jų teikimo sąlygas ir informavimo apie šias sąlygas reikalavimus, mokėjimo paslaugų vartotojų ir mokėjimo paslaugų teikėjų teises ir pareigas, susijusias su mokėjimo paslaugomis, reglamentuoja Lietuvos Respublikos mokėjimų įstatymas. Paminėtina Mokėjimų įstatymo nuostata, numatanti, kad mokėjimo paslaugų teikėjas bendrosios sutarties pakeitimus (raštu arba naudodamas kitą patvariąją laikmeną) siūlo ne vėliau kaip likus 60 kalendorinių dienų iki pakeitimų įsigaliojimo dienos. Jis nurodo, kad mokėjimo paslaugų vartotojas turi teisę nedelsdamas ir nemokėdamas jokio komisinio atlyginimo nutraukti bendrąją sutartį iki dienos, kurią bus pradėti taikyti pakeitimai. Jeigu mokėjimo paslaugų vartotojas nepasinaudoja teise nutraukti bendrąją sutartį iki pakeitimų įsigaliojimo, laikoma, kad mokėjimo paslaugų vartotojas sutinka su bendrosios sutarties pakeitimais.

Teisės aktuose įtvirtinta bendro pobūdžio nuostata numato, kad klientas apmoka už banko suteiktas paslaugas ir atliktas operacijas banko sąskaitos sutartyje nustatytais sąlygomis ir tvarka. Vadovaujantis šia nuostata, darytina išvada, kad bankas, teikdamas finansines paslaugas, gali nustatyti ir taikyti mokesčius už tokių paslaugų teikimą, pavyzdžiui, už banko sąskaitoje mokėjimo kortele atliekamas mokėjimo operacijas, už lėšų, esančių banko sąskaitoje, išgryninimą ir kt. Pagal Civilinį kodeksą, banko sąskaitos sutartimi bankas įsipareigoja priimti ir įskaityti pinigus į kliento (sąskaitos savininko) atidarytą sąskaitą, vykdyti kliento nurodymus dėl tam tikrų sumų pervedimo ar išmokėjimo iš sąskaitos ir atlikti kitokias to banko atliekamas operacijas, o klientas įsipareigoja sumokėti bankui už suteiktas paslaugas ir operacijas. Banko sąskaitos sutartis iš esmės yra finansinių paslaugų sutartis, kurios pagrindu, bankui atliekant operacijas, klientas gali valdyti sąskaitoje esančias lėšas, jas naudoti ir jomis disponuoti, t. y. papildyti sąskaitą grynaisiais pinigais ar juos išimti, atlikti mokėjimus, atsiskaityti už prekes ir paslaugas, atlikti kitas finansines operacijas.

Mokėjimo operacijos, įskaitant lėšų, esančių mokėjimo sąskaitoje pervedimą, tiesioginio debeto pervedimai, mokėjimo operacijos naudojantis mokėjimo kortele arba panašia priemone ir t. t. yra mokėjimo paslaugos, kurių teikimo sąlygas ir informavimo apie šias sąlygas reikalavimus taip pat reglamentuoja Mokėjimų įstatymas. Mokėjimo priemonė – personalizuota priemonė ir (arba) tam tikros procedūros, dėl kurių susitaria mokėjimo paslaugų vartotojas ir mokėjimo paslaugų teikėjas ir kurias mokėjimo paslaugų vartotojas naudoja mokėjimo nurodymui inicijuoti. Vadovaujantis Mokėjimų įstatymu, mokėjimo paslaugų teikėjas (bankas), išduodamas mokėjimo priemonę, turi pareigą užtikrinti, kad, be mokėjimo priemo-

nės vartotojo, turinčio teisę naudoti mokėjimo priemonę, tos mokėjimo priemonės personalizuotais saugumo požymiais negalėtų naudotis kiti asmenys.

Pažymėtina, kad Lietuvos banko valdyba, atsižvelgdama į besikeičiančią mokėjimų aplinką ir siekdama padidinti internetu atliekamų mokėjimų saugumą, patvirtino minimalius saugumo reikalavimus internetu atliekamiems mokėjimams⁹. Reikalavimai parengti atsižvelgiant į 2013 m. sausio 31 d. Europos Centrinio Banko išleistas Rekomendacijas dėl internetu atliekamų mokėjimų saugumo, kurių pagrindinis tikslas – sustiprinti mokėjimų saugumo rizikos vertinimą, geriau apsaugoti neskelbtinus mokėjimo duomenis, leisti saugiau inicijuoti operacijas, įpareigoti mokėjimo paslaugų teikėjus identifikuoti ir užblokuoti įtartinas operacijas. Reikalavimai, susiję su griežtu kliento autentiškumo patvirtinimu, įsigaliojo nuo 2016 m. balandžio 1 d. ir bankai naudotas nesaugias klientų autentiškumo patvirtinimo priemones (pavyzdžiui, slaptažodžių kodų korteles) turėjo papildyti saugesnėmis elektroninės atpažinties priemonėmis arba jas pakeisti.

Lietuvos bankas nagrinėjo ginčą, kai pareiškėjas kreipėsi į komercinį banką, norėdamas nutraukti indėlio sutartį. Banko darbuotoja pareiškėją informavo, kad, sutartį nutraukus anksčiau nustatyto termino, lėšas iš sąskaitos išsiimant grynaisiais pinigais bus taikomas lėšų išgryninimo iš sąskaitos komisinis mokestis, kuris, pagal banke galiojančius tipinius įkainius, yra 0,7 proc. išgryninamos sumos. Pareiškėjas kreipėsi į Lietuvos banką nurodė, kad komisinis mokestis, banko taikomas už pinigų išgryninimą, atsiimant banke laikomą terminuotąjį indėlį nepasibaigus indėlio sutarties galiojimo terminui, yra neteisėtas. Pareiškėjas taip pat nurodė, kad su banku sudarytoje pirmoje terminuotojo indėlio sutartyje šis mokestis nebuvo numatytas, tebuvo tik nuostata, kad atsiimant indėlį nepasibaigus sutarties galiojimo terminui, klientas praranda palūkanas. Pareiškėjo teigimu, apie indėlio sutarties pasikeitimus ir nustatytą naują komisinį mokestį bei jo taikymo pasekmes jis banko nebuvo informuotas ir apie jį sužinojo tik kai skubiai prireikė pinigų, todėl jis kreipėsi į banką, norėdamas atsiimti terminuotąjį indėlį anksčiau indėlio sutartyje nurodyto termino.

Bankas, teikdamas atsiliepimą į pareiškėjo kreipimąsi, pabrėžė, kad tipiniai banko įkainiai keičiami prieš tai klientus informavus, kaip tai numatyta banko paslaugų teikimo bendrosiose taisyklėse, kurios yra neatsiejama tarp banko ir klientų sudarytų sutarčių dalis. Bankas nurodė, kad komisinis mokestis banke įsigaliojo 2015 m. spalio 7 d., o klientai, tarp jų ir pareiškėjas, apie tai buvo informuoti 2015 m. rugpjūčio 7 d. banko interneto tinklalapyje, kaip tai numato banko paslaugų teikimo bendrosios taisyklės.

Lietuvos bankas, vadovaudamasis Mokėjimų įstatymo reikalavimais, nustatė, kad mokėjimo paslaugų teikėjas bendrosios sutarties sąlygų pakeitimus turi siūlyti raštu arba naudodamas kitą patvariąją laikmeną ne vėliau kaip prieš 60 kalendorinių dienų iki pakeitimų įsigaliojimo dienos. Mokėjimų įstatymas apibrėžia patvariosios laikmenos sąvoką – tai laikmena, kurioje asmeniškai mokėjimo paslaugų vartotojui skirta informacija saugoma taip, kad su ta informacija būtų galima susipažinti informacijos paskirtį atitinkančiu laikotarpiu ir iš kurios laikoma informacija atgaminama jos nepakeičiant.

Remiantis ginčo nagrinėjimo medžiagoje esančiais duomenimis, nustatyta, kad ginčui aktualus komisinis mokestis už lėšų išgryninimą banke įsigaliojo 2015 m. spalio 7 d., o klientai, tarp jų ir pareiškėjas, apie tai buvo informuoti 2015 m. rugpjūčio 7 d., šią žinią paskelbiant banko interneto svetainėje. Viešai paskelbtą pranešimą bankas laikė tinkamu (raštišku) kliento informavimu apie vienašališką bendrųjų taisyklių, mokėjimo taisyklių, sutarčių, tipinių įkainių ir paslaugų teikimo sąlygų pakeitimą.

Įvertinus poziciją, kuria bankas aiškina taikomo komisinio mokesčio pagrįstumą, buvo padaryta išvada, kad ji neatitinka Mokėjimų įstatymo reikalavimų. Nagrinėtu atveju bankas ne tik neinformavo kliento asmeniškai (raštu ar kita patvariąja laikmena) apie ketinamus taikyti naujus mokesčius ar jau galiojančių mokesčių pakeitimus, bet ir viešai (internete) paskelbtoje žinutėje nebuvo nurodyta, kokie (kokio dydžio) nauji mokesčiai bus pradėti taikyti ir kokie mokesčiai bus keičiami. Pateikta tik bendro pobūdžio informacija apie planuojamus įkainių pakeitimus. Lietuvos bankas mano, kad toks informacijos apie pasikeitusius ar naujai nustatomus mokėjimo paslaugų teikėjo įkainius pateikimo būdas (viešai paskelbiant žinutę interneto puslapyje) neužtikrina, jog su viena svarbiausių vartotojui sutarties, kartu ir paslaugų teikimo, sąlygų vartotojas yra tinkamai supažindintas: dėl objektyvių priežasčių vartotojai negali nuolat sekti ir stebėti banko interneto svetainėje viešai skelbiamų naujienų, tarp kurių gali būti ir susijusios su vartotojui aktualiais mokėjimo paslau-

Mokėjimo paslaugų teikėjo viešai paskelbtas pranešimas apie mokėjimo paslaugų vartotojui taikytinų mokesčių pasikeitimą nėra laikytinas tinkamu kliento informavimu.

2016 m. spalio 12 d. Lietuvos banko sprendimas dėl J. Ž. ir AB Šiaulių banko ginčo nagrinėjimo

Ką daryti bankui, kad taip neatsitiktų?

Apie mokėjimo paslaugų vartotojui taikytinų mokesčių pasikeitimą informuoti klientus asmeniškai raštu (popieriuje) ar naudojant kitą patvariąją laikmeną, laikant, kad viešas paskelbimas ar pranešimas spaudoje nėra tinkamas informacijos pateikimo būdas.

⁹ Patvirtinti 2014 m. rugsėjo 24 d. Lietuvos banko Valdybos nutarimu Nr. 03-172.

gų įkainių pakeitimais. Be to, ne visi vartotojai nuolat lankosi banko klientų aptarnavimo padaliniuose ir turi galimybę tokiu būdu sužinoti apie įkainių, susijusių su mokėjimo paslaugomis, pakeitimus.

Atsižvelgiant į tai, nuspręsta, kad bankas netinkamai informavo pareiškėją apie nustatytą naują komisinį mokestį už pinigų išgryninimą iš banko sąskaitos, taikomą pareiškėjui siekiant atsiimti banke laikomą terminuotą indėlį nepasibaigus indėlio sutarties galiojimo terminui.

Lietuvos bankas vertino situaciją, kai pareiškėjas ginčijo komisinio mokesčio taikymo už pinigų išgryninimą iš banko sąskaitos pagrįstumą. Ginčas tarp šalių kilo iš indėlio sutarties ir su ja susijusios banko sąskaitos sutarties. Nagrinėjamo ginčo atveju šalys, sudarydamos indėlio sutartį, aiškiai susitarė, kad bankas, pareiškėjui nutraukus indėlio sutartį prieš terminą, perves indėlį į indėlio sutartyje nurodytą pareiškėjo banko sąskaitą ir uždarys indėlio sąskaitą. Taigi, nutraukus indėlio sutartį, pagal šios sutarties sąlygas, visa indėlio suma pervedama į banko sąskaitą, jokia įneštos pinigų sumos (indėlio) dalis nėra prarandama ar sumažinama. Indėlio lėšas pervedus į banko sąskaitą, klientas yra laisvas pasirinkti, ar lėšas išgryninti, ar jas laikyti banko sąskaitoje ir pan. Ginčo šalių sudarytoje indėlio sutartyje nurodyta, kad išmokant indėlį (t. y. išgryninant į banko sąskaitą pervestą indėlio sumą), kai indėlio sutartis nutraukta anksčiau nustatyto termino, taikomas banko tipiniuose įkainiuose numatytas komisinis mokestis už grynųjų pinigų išmokėjimą iš banko sąskaitos.

Vadinasi, pareiškėjui pasirinkus pinigų išgryninimo iš banko sąskaitos operaciją, jam, kaip numato Civilinis kodeksas ir indėlio sutarties su banko sąskaitos sutarties nuostatos, atsiranda pareiga apmokėti bankui už suteiktas paslaugas ir atliktą mokėjimo operaciją.

Lietuvos bankas nagrinėjo ginčą dėl pareiškėjos prašymo įpareigoti banką leisti jai prisijungti prie dviejų jos vardu atidarytų banko sąskaitų naudojant tą patį telefono numerį. Pareiškėja prašė pripažinti, kad banko veiksmai pažeidžia jos kaip finansinių paslaugų vartotojos teises, o reikalavimas jungiantis prie pareiškėjos banko sąskaitų elektroninės bankininkystės sistemoje naudotis skirtingais telefonais yra perteklinis, pažeidžiantis teisingumo, protingumo, sąžiningumo principus, apsunkinantis finansinių paslaugų vartojimą.

Bankas nustatė reikalavimą, kad, atliekant kai kuriuos veiksmus interneto banke, jie būtų papildomai patvirtinami saugumo kodu, gautu SMS žinute. Bankas paaiškino, kad pareiškėja banke turi dvi sąskaitas, iš kurių viena yra naudojama kaip fizinio asmens, o kita kaip advokato padėjėjo ir, atsižvelgiant į tai, pareiškėjai yra suteikta galimybė prie savo interneto banko prisijungti kaip dviejų mokėjimo priemonių vartotojai. Todėl, prie interneto banko paskyros jungiantis tam pačiam fiziniam asmeniui, banko sistemoje naudojami dviejų skirtingų vartotojų duomenys. Bankas pažymėjo, kad didžioji dauguma mokėjimo ir kitų finansinių paslaugų yra teikiama pasitelkiant automatizuotus procesus, taigi techninės priežastys lemia, kad bankas atskiria klientę kaip vartotoją ir klientę kaip individualią veiklą vykdančią subjektą, registruodamas banko informacinėje sistemoje du atskirus klientus, kuriems suteikiamos skirtingos priemonės, per kurias bankas klientę atitinkamai identifikuoja ir atskiria kaip besinaudojančią banko paslaugomis asmeniniais tikslais ir verslo tikslais.

Lietuvos banko vertinimu, tarp pareiškėjos ir banko sudarytoje banko sąskaitos sutartyje nustatyta, kad klientas įsipareigoja atlikdamas operacijas banko sąskaitoje laikytis įstatymo ir kitų teisės aktų reikalavimų. Tarp pareiškėjos ir banko sudarytoje elektroninių paslaugų teikimo sutartyje nustatyta, kad bankas elektroniniais kanalais pateiktus nurodymus atlikti operaciją vykdo tarp banko ir kliento sudarytoje banko sąskaitos numatytais sąlygomis ir terminais. Šalys susitarė dėl autentiškumo patvirtinimo procedūrų, kuriomis nustatė, kad, jeigu naudojamas interneto banku, bankas naudotoją identifikuoja pagal naudotojo ID, nuolatinį slaptažodį ir vieną identifikavimo kodą, nurodytą identifikavimo kodų kortelėje arba pagal naudotojo ID ir vienkartinį identifikavimo kodą, sugeneruotą identifikavimo kodų generatoriaus. Prisijungimui prie elektroninės bankininkystės bei internetinių mokėjimų patvirtinimui naudojamos slaptažodžių kortelės ir vartotojo sugalvoto slaptažodžio kombinacijos papildymas vienkartinėmis SMS žinutėmis laikomas saugesne kliento autentiškumo patvirtinimo priemone, atitinkančia minimalius saugumo reikalavimus. Atkreiptinas dėmesys, jog patiems bankams palikta teisė spręsti, kuriuos techninius sprendimus taikyti ir kokias papildomas saugumo priemones siūlyti savo klientams.

Banko paslaugų teikimo praktika, kai už pinigų išgryninimą iš banko sąskaitos yra taikomas komisinis mokestis, laikytina sąžininga.

2016 m. spalio 12 d. Lietuvos banko sprendimas dėl J. Ž. ir AB Šiaulių banko ginčo nagrinėjimo

Ką daryti vartotojui, kad taip neatsitiktų?

Pasirašant sutartį atkreipti dėmesį į banko teikiamų atlygintinių paslaugų pobūdį ir nustatomus tokių paslaugų teikimo įkainius.

Bankas turi teisę pats spręsti dėl techninių sprendimų taikymo ir dėl papildomų saugumo priemonių siūlymo savo klientams

2016 m. liepos 15 d. Lietuvos banko sprendimas dėl N. S. ir Swedbank, AB, ginčo nagrinėjimo

Iš ginčo medžiagoje esančių duomenų buvo matyti, jog bankas, atsisakydamas priskirti tą patį telefono numerį autentiškumo kodų patvirtinimui siųsti jungiantis prie abiejų klientės banko sąskaitų, siūlė pareiškėjai kitas autentiškumo patvirtinimo priemones, tačiau pareiškėja jomis naudotis nesutiko. Bankas internetiniame puslapyje iš anksto paskelbė informaciją apie taikomus naujus saugumo reikalavimus internetu atliekamiems mokėjimams ir pateikė rekomendacijas klientams, kurie banke turi privačių asmenų ir klientų sąskaitų. Lietuvos bankas konstatavo, kad bankas ir pareiškėja sutartyje susitarė dėl autentiškumo patvirtinimo procedūros internetu atliekamoms operacijoms taikymo banko pasiūlytu būdu.

Ką daryti vartotojui, kad taip neatsitiktų?

Jungiantis prie kelių banko sąskaitų, įvertinti galimybę papildomai naudoti kitas autentiškumo patvirtinimo priemones, tokias kaip PIN generatorius, mobilus parašas ir kt.

NAUDINGA ŽINOTI APIE SKOLŲ IŠIEŠKOJIMO IŠLAIDAS

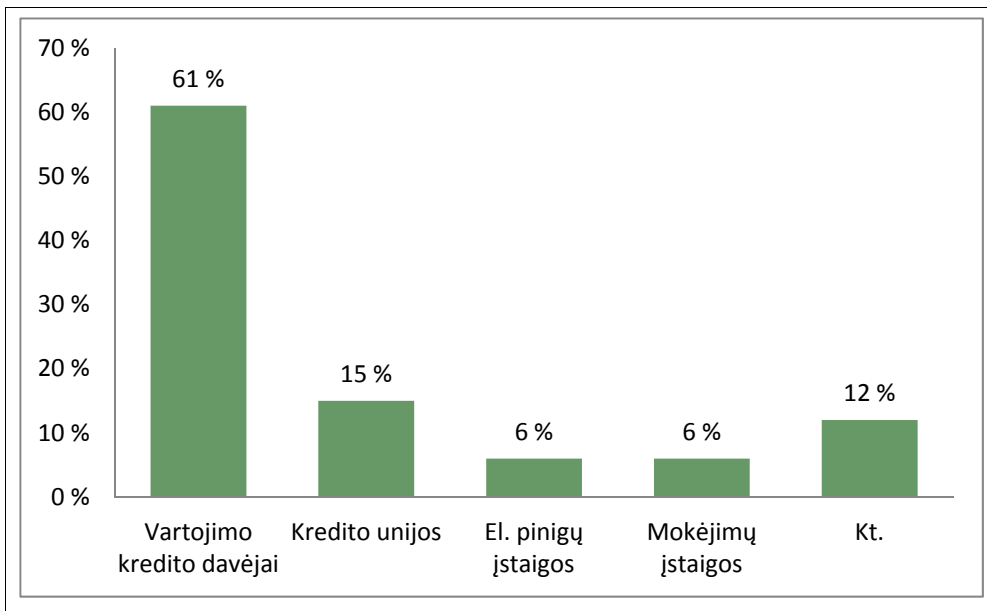
Tam tikrais atvejais finansų įstaigos (bankai ir vartojimo kreditų davėjai) su skolų išieškojimo įmonėmis sudaro bendradarbiavimo sutartis dėl klientų skolų išieškojimo vykdymo, apimančio kompleksinius procesus, pradedant nuo bylos duomenų bazėje sukūrimo, IT technologijų naudojimo, pranešimų rengimo, pašto išlaidų, darbuotojų bendravimo su klientais telefonu ir kita. Todėl dalį iš klientų reikalaujamos sumokėti sumos paprastai sudaro skolos išieškojimo išlaidos. Finansų įstaigos nedaro įtakos skolų išieškojimo įmonių taikomiems administravimo įkainiams, todėl jų dydis gali skirtis. Atkreiptinas dėmesys į Lietuvos Respublikos vartojimo kredito įstatymo nuostatą, nustatančią, kad pavėluoto įmokų mokėjimo atvejais vartojimo kredito gavėjui taikomos netesybos negali būti didesnės kaip 0,05 procento pradelstos sumokėti sumos už kiekvieną pradelstą dieną. Jokios kitos netesybos ir mokesčiai už vartojimo kredito sutartyje numatytų finansinių įsipareigojimų nevykdymą vartojimo kredito gavėjui negali būti taikomi. Taigi, tais atvejais, kai vartojimo kredito sutartis nėra nutraukta ir iš jos kylanti reikalavimo teisė nėra perleista, vartojimo kredito davėjai neturi teisės taikyti jokių papildomų skolos išieškojimo mokesčių, nesvarbu ar išieškojimą vykdo pats vartojimo kredito davėjas, ar yra pasitelkiami tretieji asmenys.

KITŲ FINANSŲ ĮSTAIGŲ SEKTORIUS

Vartojimo kreditai

Didžiausią ginčų su kitomis finansų įstaigomis dalį sudaro ginčai dėl vartojimo kredito davėjų veiksmų pagrįstumo (žr. 4 pav.). Vartojimo kredito sutarties šalių santykius ir atsakomybę pagal vartojimo kredito sutartį reglamentuoja Lietuvos Respublikos vartojimo kredito įstatymas. Vartojimo kredito sutarties pobūdis numato, kad pagrindinė kredito davėjo prievolė yra suteikti kreditą kredito gavėjui, o kredito gavėjo pagrindinė prievolė yra kredito grąžinimas ir palūkanų už naudojimąsi juo mokėjimas sutartyje nustatytu laiku ir tvarka. Todėl kreditorius turi teisę reikalauti įvykdyti prievolę laiku, o skolininkas turi pareigą vykdyti sutartimi prisiimtus įsipareigojimus. Įsipareigojimų vykdymo atidėjimas, sumažinimas arba atsisakymas reikalauti įvykdyti prievolę galimas tik kitai sutarties šaliai sutikus. Be to, kiekviena sutarties šalis turi atlikti savo pareigas kuo ekonomiškiau ir, vykdydama prievolę, ji turi bendradarbiauti su kita šalimi. Šalių bendradarbiavimo principas numato, kad šalis, negalinti tinkamai vykdyti sutarties dėl pasikeitusių aplinkybių, turėtų būti aktyvi ir nedelsiant, t. y. per kiek įmanoma trumpesnį laiką nuo tų aplinkybių atsiradimo, pateikti prašymą pakeisti sutarties sąlygas.

4 pav. Metinis išnagrinėtų ginčų skaičius pagal kitų finansų įstaigų tipus



Vartojimo kredito įstatyme yra numatyta vartojimo kredito gavėjo teisė bet kuriuo metu įvykdyti visus arba dalį savo įsipareigojimų pagal vartojimo kredito sutartį. Tai padaręs, vartojimo kredito gavėjas turi teisę į bendros vartojimo kredito kainos sumažinimą. Tačiau Vartojimo kredito įstatyme nėra konkrečiau aptarta šios vartojimo kredito gavėjo teisės

įgyvendinimo tvarka – dėl tokios tvarkos šalims leidžiama susitarti vartojimo kredito sutartyje.

Lietuvos banke buvo nagrinėjamas ginčas, kilęs tarp šalių dėl pareiškėjo permokėtų palūkanų dydžio. Jį nagrinėdamas Lietuvos bankas vertino, ar finansų įstaiga pagrįstai atsisakė sudaryti naują mokėjimo grafiką ir perskaičiuoti pareiškėjo mokėtinas įmokas (mokėjimo palūkanas), nes pareiškėjas yra mokėjęs didesnes įmokas, nei nurodyta mokėjimo grafike.

Pareiškėjo ir bendrovės sudarytoje sutartyje buvo nurodyta, kad pareiškėjas įsipareigoja sumokėti lizingo (išperkamosios nuomos) įmokas per grafike numatytus terminus grafike numatytais dydžiais ir valiuta. Tikslus grafiko laikymasis yra viena iš esminių šios sutarties sąlygų. Šalys sutarė, kad pareiškėjas moka bendrovei lizingo įmokas (t. y. fiksuotą įmokų dalį ir palūkanas) nuo neišmokėtos lizingo sumos per visą lizingo terminą. Lizingo terminas ir lizingo įmokų dydis per visą sutarties galiojimo laikotarpį buvo nurodyti grafike. Sutartyje taip pat buvo nurodyta, kokia tvarka pareiškėjas gali įgyvendinti teisę įvykdyti dalį finansinių įsipareigojimų anksčiau, negu nustatyta mokėjimo grafike. Sutartimi numatyta, kad prieš įmokėdamas didesnę, nei grafike nurodyta, įmoką, pareiškėjas privalo informuoti bendrovę ne vėliau kaip prieš 30 dienų. Pareiškėjui nustatyta tvarka informavus bendrovę, ji būtų įsipareigota perskaičiuoti pareiškėjo mokėtinas palūkanas ir šią informaciją pateikti pareiškėjui.

Reikalavimas grąžinant kreditą anksčiau nustatyto termino laikytis vartojimo kredito sutartyje nustatytos tvarkos savaime nepaneigia pareiškėjo teisės bet kuriuo metu įvykdyti visus arba dalį savo įsipareigojimų pagal vartojimo kredito sutartį.

Vartojimo kredito gavėjui mokant didesnes už mokėjimo grafike nurodytas įmokas, kredito davėjas neprivalo kiekvieną kartą perskaičiuoti kredito gavėjo mokėtinų palūkanų dydžio.

2016 m. lapkričio 16 d. Lietuvos banko sprendimas dėl K. P. ir UAB *mogo LT* ginčo nagrinėjimo

Ką daryti vartotojui, kad taip neatsitiktų?

Laikytis lizingo sutartyje nustatytos vartojimo kredito grąžinimo anksčiau nustatyto termino tvarkos.

Atsižvelgiant į tai, kad tarp pareiškėjo ir bendrovės sudarytoje sutartyje buvo nurodyta, kad bendrovė pareiškėjo mokėtinas palūkanas perskaičiuoja tuo atveju, jeigu pareiškėjas bendrovę sutartu būdu informuoja apie konkrečią ketinamą sumokėti sumą, nesant duomenų, kad pareiškėjas būtų laikęsis sutartyje nustatytos tvarkos, nebuvo pagrindo teigti, kad bendrovė privalėjo automatiškai perskaičiuoti pareiškėjo mokėtinas palūkanas.

NAUDINGA ŽINOTI DĖL PAJINIŲ ĮNAŠŲ

Ginčai tarp pareiškėjų ir kredito unijų dėl pajinių įnašų nėra Lietuvos banko nagrinėjamų vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčų sritis. Pažymėtina, kad pajinis įnašas yra į kredito uniją asmens įmokėta pinigų suma, kuri naudojama kredito unijos pajiniam kapitalui sudaryti. Visų kredito unijos pajinių įnašų, gautų už pagrindinius ir papildomus pajus, vertė sudaro kredito unijos pajinį kapitalą. Teisiniai santykiai tarp kredito unijos ir jos narių laikytini juridinio asmens ir jo dalyvių teisiniais santykiais. Šie santykiai atsiranda ne finansinių paslaugų vartojimo sutarties pagrindu, o kredito unijos, kaip juridinio asmens, sprendimo ir kredito unijos veiklą reguliuojančių teisės aktų bei kredito unijos įstatų pagrindu. Taigi, pajinio įnašo sumokėjimas ir grąžinimas nėra laikytinas finansine paslauga, todėl Lietuvos bankas nėra įgaliotas nagrinėti ginčo, kilusio dėl pajinio įnašo grąžinimo. Tokiais atvejais vertintina, kad pareiškėjų ir kredito unijų individualūs ginčai kyla iš privatinės teisės reguliuojamų santykių, o tokiems iš civilinių teisinių santykių kylantiems ginčams teisės aktai numato specialią nagrinėjimo tvarką, įtvirtintą Lietuvos Respublikos civilinio proceso kodekse.