



LIETUVOS BANKAS
EUROSISTEMA

Finansų rinkos dalyvių veikla

Vartojimo ginčų neteisminio sprendimo ataskaita

2022

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

Įvadinis žodis	4
1. Kuo 2022 m. buvo išskirtiniai.....	5
2. 2022 m. gautų kreipimūsi dėl ginčų pobūdis ir skaičius	6
3. Vartojimo ginčų nagrinėjimo rezultatai	9
4. Reikšmingi ginčų nagrinėjimo praktikai formuoti ginčai ir jų problematika	11
4.1. Reikšmingi ginčai su draudikais	11
4.1.1. TPVCAPD sutarties šalių bendradarbiavimo ir nukentėjusio trečiojo asmens informacijos draudikui teikimo reikšmė	11
4.1.2. Draudėjo transporto priemonių savanoriškojo draudimo (kasko) sutartyje nustatytų pareigų vykdymas ir jų pažeidimo teisinių pasekmių vertinimas.....	14
4.1.3. Turto draudimo sutarčių sudarymo, draudžiant pirkinius, ypatumai	16
4.1.4. Reikšmingi pastebėjimai Apie sutarčių, kuriomis draudžiama asmens gyvybė ir sveikata, pagrindu kylančius ginčus.....	17
4.2. Reikšmingi ginčai su bankais ir kitais finansų rinkos dalyviais	19
4.2.1. Mokėjimo operacijų autorizavimo klausimai	19
4.2.2. Dėl vartotojų teisės į ginčijamų mokėjimo operacijų sumų grąžinimą, mokėjimo operacijas pripažinus neautorizuotomis	21
4.2.3. kiti su mokėjimo paslaugų teikimu susiję klausimai	27
5. Informacija apie dalyvavimą tarptautinio bendradarbiavimo tinklo veikloje.....	28
6. Priedas	29
6.1. Vartojimo ginčų nagrinėjimo rezultatai ir vartotojų reikalavimai pagal sektorius.....	29
6.1.1. Ginčai su bankais	29
6.1.2. Ginčai su kitais finansų rinkos dalyviais.....	29
6.1.3. Ginčai su draudikais	30
6.2. Ką svarbu žinoti vartotojui, jei ginčas vis dėlto kyla	30

ĮVADINIS ŽODIS

Lietuvos bankas ne teismo tvarka nagrinėja vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčus, kylančius iš finansinių paslaugų teikimo. 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.

Įvertinę 2022 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 2022 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 išvalgos 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 2022 m. vartojimo ginčų nagrinėjimo rezultatus, pastebėjome, kad, skirtingai nei 2021 m., bendras išnagrinėtų ginčų skaičius augo. Tokiam rezultatui esminę įtaką turėjo gerokai išaugęs vartotojų kreipimūsi į Lietuvos banką dėl nesutarimų tiek su bankais, tiek su kitais finansų rinkos dalyviais³ skaičius. 2022 m. nesutarimai su bankais sudarė 38 proc., o nesutarimai su kitais finansų rinkos dalyviais – 22 proc. visų Lietuvos banke nagrinėtų ginčų. Pagrindinė tokių nesutarimų skaičiaus didėjimo priežastis yra ta, kad gerokai padaugėjo nesutarimų, kylančių dėl mokėjimo paslaugų.

Nors ginčų su minėtais rinkos dalyviais labai padaugėjo, galima pasidžiaugti, kad vartotojų nesutarimų su draudikais skaičius jau ketvirtus metus iš eilės mažėjo.

2022 m. ir toliau tęsėme aktyvų ginčo šalių skatinimą nesutarimus spręsti taikiu būdu. Mūsų nuomone, būtent tai padeda finansinių paslaugų šalims bendradarbiauti, kooperuotis ir pasiekti priimtina kilusio ginčo sprendimo būdą. Taigi, šioje ataskaitoje daug dėmesio bus skiriama nesutarimų, kurie buvo išspręsti taikiu būdu, problemoms aptarti.

Taip pat norime atkreipti dėmesį į tai, kad šioje ataskaitoje išvalgas suformulavome ir problemas aptariame atsižvelgdami į 2022 m. vyravusių ginčų aktualumą, teismų praktikos naujoves, problemines sritis ir situacijos dažnumą. Tikimės, kad ir 2022 m. ataskaitoje pateikiamos išvalgos ir praktiniai patarimai atkreips finansinių paslaugų teikėjų ir vartotojų dėmesį į dažniausias nesutarimų priežastis ir turės įtakos vartojimo ginčų prevencijai. Manome, 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

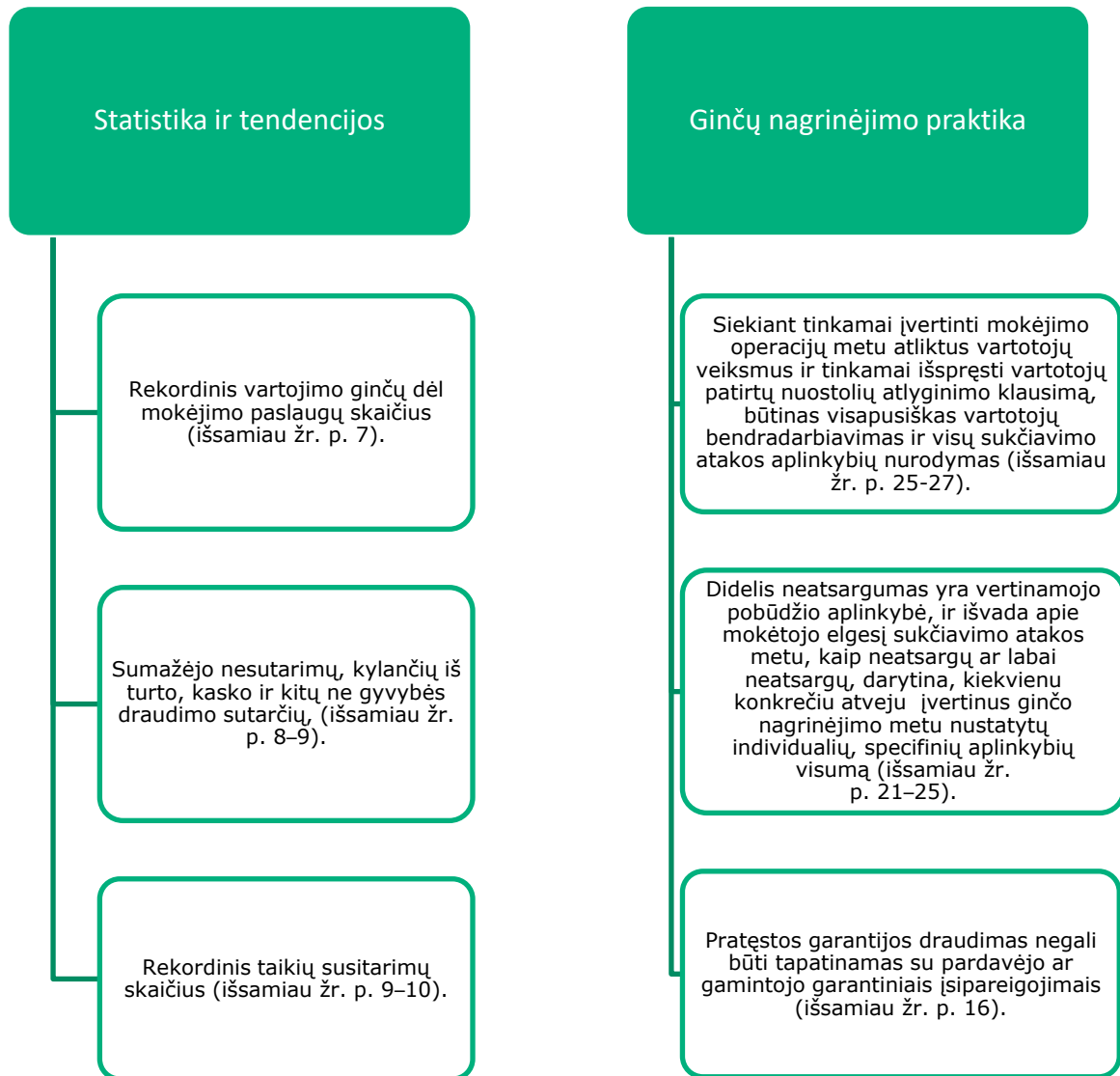
¹ T. y. Lietuvos banko sprendimais, priimtais vykdant Lietuvos banko įstatymo 8 straipsnio 2 dalies 3 punkte numatytą funkciją – ne teismo tvarka nagrinėti vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčus.

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.

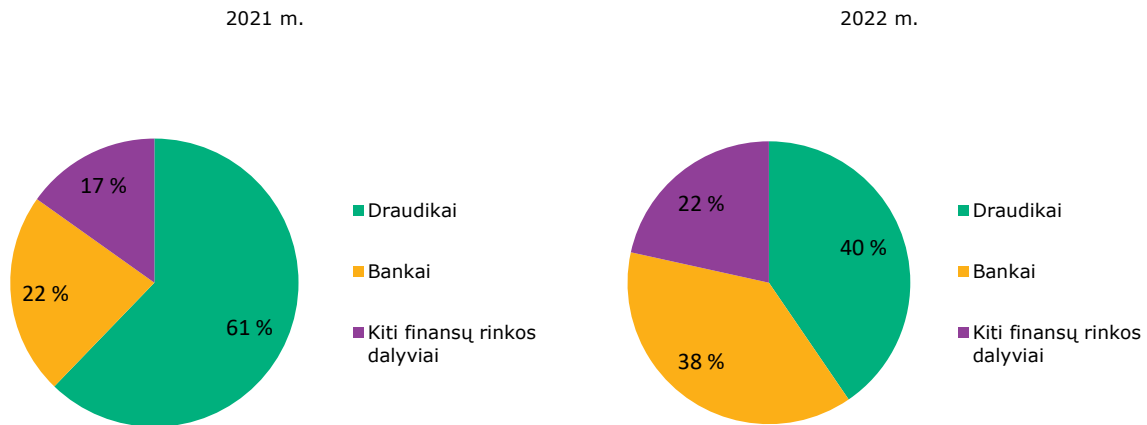
1. KUO 2022 M. BUVO IŠSKIRTINIAI

2022 m. išnagrinėjome 608 kreipimusis dėl ginčų, kilusių iš finansinių paslaugų teikimo sutartinių santykių. Išnagrinėtų kreipimųši skaičius, palyginti su 2021 m., kai buvo išnagrinėtas 451 kreipimasis, išaugo⁴. Įvertinę visus 2022 m. Lietuvos banko gautus kreipimusis, nustatėme, kad 2022 m. buvo būdingi toliau nurodyti veiksniai:



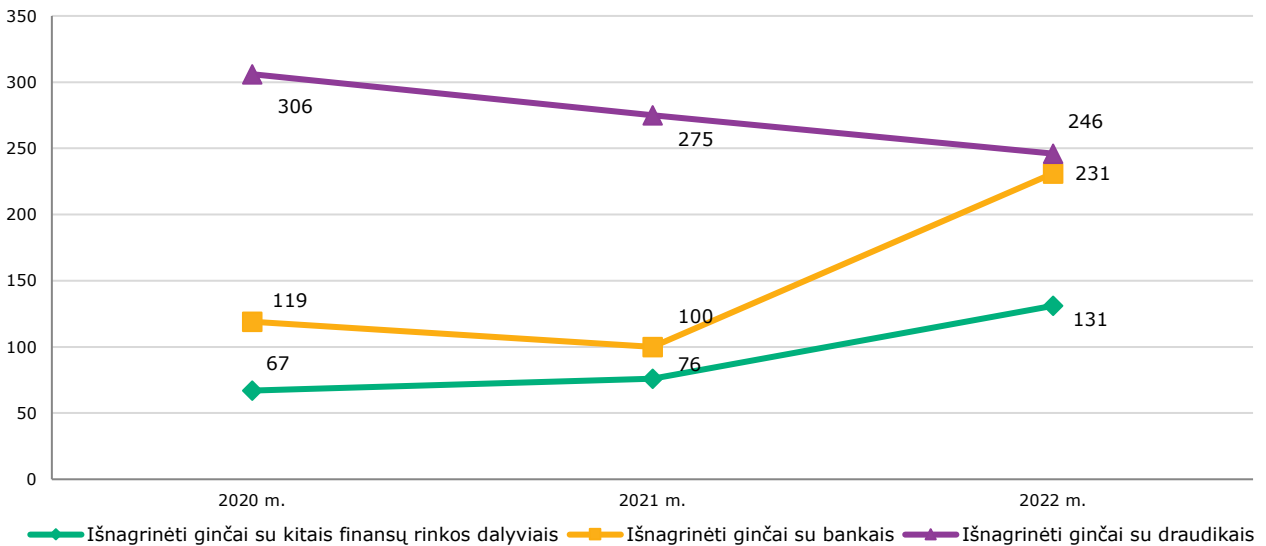
⁴ Šie ir toliau šioje ataskaitoje analizuojami duomenys yra susiję tik su Lietuvos banko įstatyme numatyta vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčų nagrinėjimo funkcija, o ne su Lietuvos banko vykdoma finansinių paslaugų priežiūra.

2. 2022 M. GAUTŲ KREIPIMŲSI DĖL GINČŲ POBŪDIS IR SKAIČIUS



Iš pateiktų duomenų matyti, kad 2022 m. vartotojai vis tiek dažniausiai skundėsi dėl draudimo paslaugų, tačiau tokių ginčų sumažėjo ir jie sudarė 40 proc. visų Lietuvos banke išnagrinėtų ginčų. Tačiau akivaizdžiai padaugėjo vartotojų nesutarimų su bankais ir kitais finansų rinkos dalyviais (elektroninių pinigų įstaigomis ir kt.).

Išaugo vartotojų ginčų su bankais ir kitais finansų rinkos dalyviais skaičius



TRUMPAI:

rekordinis vartojimo ginčų dėl mokėjimo paslaugų skaičius;

pastebimas nesutarimų dėl kitų paslaugų, kurias teikia bankai, mažėjimas.

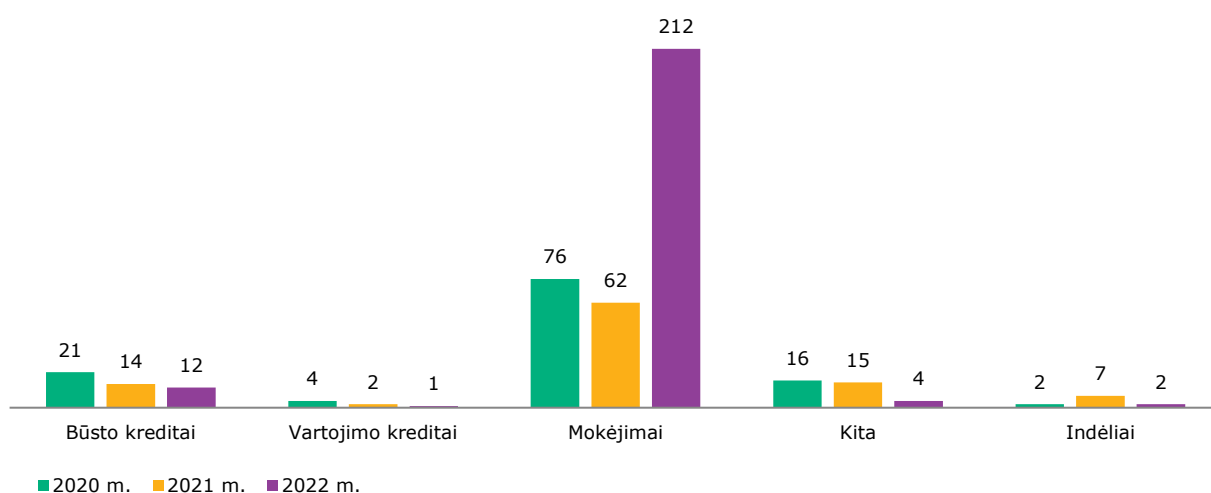
2022 m. ginčai su bankais sudarė 38 proc. visų Lietuvos banko išnagrinėtų ginčų. Didžiausią nesutarimų su bankais dalį sudaro kreipimaisi dėl mokėjimo paslaugų sutarčių vykdymo. **Palyginti su ankstesniais metais, tokių ginčų skaičius išaugo net ketetą kartų: 2020 m. išnagrinėti 76, 2021 m. – 62 ginčai, o 2022 m. – 212 ginčai.**

2022 m. procentinė kreipimūsi dėl ginčų, susijusių su

mokėjimo paslaugomis, dalis sudarė net 92 proc. visų kreipimūsi dėl ginčų su bankais (2020 m. – 64 %, o 2021 m. – 62 %). **Mūsų nuomone, toks didelis nesutarimų su bankais dėl mokėjimo paslaugų teikimo skaičius susidarė dėl spartaus mokėjimo paslaugų persikėlimo į elektroninę erdvę – vis daugiau operacijų atliekant internetu, t. y. vis dažniau atsiskaitant mokėjimo kortelėmis, daugiau perkant ir atsiskaitant internetu, populiarėja momentiniai mokėjimai. Tačiau būtent dėl to vis daugiau vartotojų sudėtinga prisitaikyti prie naujovių, ir dėl to kyla kur kas daugiau nesutarimų dėl mokėjimo paslaugų. Tokiam reikšmingam padidėjimui įtakos turėjo ir *Revolut Payments UAB* reorganizacija. Nuo 2022 m. liepos 1 d. *Revolut Payments UAB* teisės ir pareigos pagal šios bendrovės sudarytas galiojančias finansinių paslaugų ir kitas sutartis, įskaitant iš šių sutarčių kilusius ginčus, perėjo *Revolut Bank UAB*. Taigi, dėl padidėjusio banko licenciją turinčių subjektų (kartu ir vartotojų, kurie tapo bankų paslaugų klientais) skaičiaus daugėjo ir nesutarimų, kylančių su bankais.**

2022 m. padaugėjo vartojimo ginčų dėl negrynųjų pinigų mokėjimo operacijų, t. y. 2021 m. išnagrinėtas 21 nesutarimas, o 2022 m. – 138 tokio pobūdžio ginčai. Manome, kad viena iš priežasčių yra tai, kad **2022 m. reikšmingai padaugėjo finansinio sukčiavimo atvejų, pvz., kai vartotojai yra įtikinami investuoti ir taip pasisavinamos jų lėšos arba kai tretieji asmenys iš vartotojų išvilioja personalizuotus saugumo duomenis ir tokiu būdu (ar panašiais būdais) pasisavina vartotojų lėšas (išsamiau žr. šios ataskaitos p. 19–27).**

Ginčai su bankais (vnt.)



2022 m. išnagrinėta 12 ginčų dėl būsto kredito sutarčių ir 1 nesutarimas dėl vartojimo kredito paslaugų. Įvertinus statistinius duomenis, matyti, kad iš kreditavimo sutarčių kilę ginčai iš viso sudaro 5 proc. Lietuvos banko nagrinėtų ginčų su bankais. Palyginti su 2020 ir 2021 m., tiek procentinė nesutarimų dėl kreditavimo paslaugų dalis (2020 m. – 20 %, 2021 m. – 21 %), tiek bendras nesutarimų dėl būsto ir vartojimo kredito sutarčių skaičius sumažėjo. Akivaizdus procentinės dalies sumažėjimas sietinas su išaugusiu nesutarimų dėl mokėjimo paslaugų skaičiumi.

Apžvelgiamu laikotarpiu išnagrinėtas 131 kreipimasis dėl nesutarimų su kitais finansų rinkos dalyviais. Statistiniai duomenys rodo, kad tokio pobūdžio kreipimūsi skaičius padidėjo ir sudarė 22 proc. visų Lietuvos banke gautų kreipimūsi (2021 m. išnagrinėti 76 nesutarimai su kitais finansų rinkos dalyviais). Lyginant 2021 m. ir 2022 m. tendencijas, matyti akivaizdus ginčų dėl mokėjimo paslaugų skaičiaus didėjimas, t. y. 2021 m. gauti 45 tokie kreipimūsi (59 % ginčų su kitais finansų rinkos dalyviais), o 2022 m. išnagrinėti net 104 (79 % tokių ginčų). **Manoma, kad tokiame reikšmingame padidėjime įtakos galėjo turėti dar 2021 m. išaugęs mokėjimo paslaugas teikiančių subjektų, t. y. elektroninių pinigų įstaigų ir mokėjimo įstaigų, skaičius, jų teikiamos paslaugos. 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 esminių tokių nesutarimų augimo priežasčių yra 2022 m. reikšmingai padidėjęs finansinio sukčiavimo atvejų skaičius** (išsamiau žr. šios ataskaitos p. 19–27).

Nors nesutarimų su kitais finansų rinkos dalyviais dėl mokėjimo paslaugų daugėjo, kitose srityse pastebimas nesutarimų mažėjimas arba tendencijos išliko tokios pačios. Palyginti su 2021 m., 2022 m. nesutarimų, kilusių dėl kreditavimo paslaugų, skaičius mažėjo (2021 m. – 13, o 2022 m. – 9 ginčai). Tokias pačias tendencijas galima išvystyti ir vartotojų ginčų su kitais finansų rinkos dalyviais ne gyvybės draudimo sutarčių srityje. 2022 m., palyginti su 2021 m., tokių ginčų sumažėjo 43 proc. (2021 m. išnagrinėti 7, o 2022 m. – 4 tokie ginčai). Viena iš priežasčių gali būti draudimo tarpininkų vykdomos vidaus prevencinės priemonės, kuriomis siekiama sumažinti kylančių ginčų skaičių.

TENDENCINGAI MAŽĖJANTIS KREIPIMŪSI DĖL DRAUDIMO ĮMONIŲ KLIENTŲ SKAIČIUS

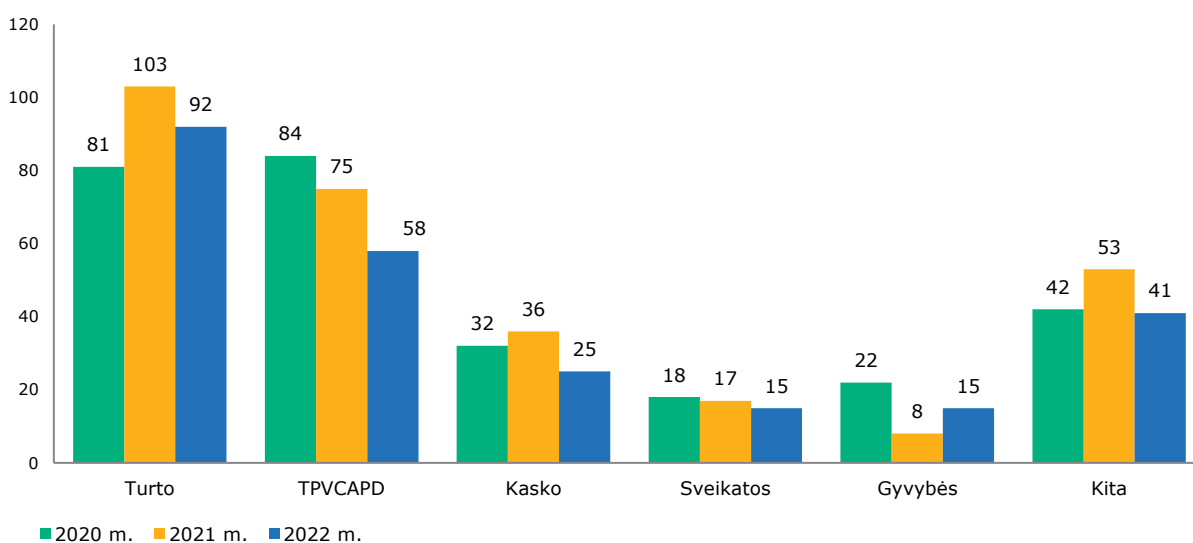
TRUMPAI:

sumažėjo nesutarimų, kylančių iš turto, kasko ir kitų draudimo sutarčių, skaičius; padaugėjo kreipimūsi dėl gyvybės draudimo sutarčių.

Nesutarimų, kylančių iš draudimo paslaugų, skaičius mažėjo. 2022 m. išnagrinėti 246 nesutarimai tarp vartotojų ir draudimo bendrovių (2021 m. – 275), tačiau, palyginti su ankstesniais metais, procentinė tokių ginčų dalis gerokai pakito ir sudaro rekordiškai mažą visų Lietuvos banko išnagrinėtų ginčų dalį – 40 proc. (2021 m. – 61 %).

Nesutarimų skaičius mažėja ne gyvybės draudimo sektoriuje. 2022 m. išnagrinėjome 14 proc. mažiau iš ne gyvybės draudimo sutarčių kilusių ginčų su draudikais.

Ginčai su draudikais (vnt.)



2022 m. mažėjo kreipimusi dėl ginčų, kilusių iš turto, TPVCAPD, kasko ir sveikatos draudimo sutarčių.

Tikėtina, kad viena iš šio sumažėjimo priežasčių yra Lietuvos banko vykdomi kasmetiniai prevenciniai susitikimai su draudikais, kurių metu aptariamos pagrindinės problemos ir pateikiama pasiūlymų, kaip jas spręsti. Taip pat labai svarbios pačių draudikų vykdomos vidaus prevencinės priemonės, kuriomis siekiama sumažinti kylančių ginčų skaičių.

2022 m., palyginti su 2021 m., padaugėjo ginčų dėl kelionių draudimo sutarčių skaičius. 2022 m. gauta 12 vartotojų kreipimusi dėl kelionių draudimo sutarčių (tai sudarė 5 % visų su draudikais kylančių ginčų), 2021 m. nagrinėti 8 tokio pobūdžio nesutarimai (3 % visų su draudikais kylančių ginčų). **Šiek tiek padidėjęs šių nesutarimų skaičius sietinas su tuo, kad 2022 m. atlaisvinus apribojimus, susijusius su koronaviruso (COVID-19) pandemija, padaugėjo kelionių ir skrydžių.**

Įvertinę statistinius duomenis taip pat pastebėjome, kad daugėja ginčų, kylančių iš gyvybės draudimo sutarčių. Palyginti su 2021 m., šių nesutarimų skaičius didesnis (2021 m. tokių nesutarimų skaičius sudarė 3 % visų su draudikais Lietuvos banke išnagrinėtų ginčų), 2022 m. jis sudaro 6 proc. visų Lietuvos banke išnagrinėtų ginčų su draudikais. Tokiam šių nesutarimų augimui įtakos turėjo jau nuo 2021 m. augantis sudaromų naujų investicinio gyvybės draudimo sutarčių ir sumokamų draudimo įmokų skaičius. Taip pat tokio pobūdžio nesutarimų augimui įtakos galėjo turėti padidėjęs nutrauktų gyvybės draudimo sutarčių skaičius bei matomai išaugusi išmokų pagal nutrauktas sutartis ir dalinius išmokėjimus suma.

3. VARTOJIMO GINČŲ NAGRINĖJIMO REZULTATAI

TRUMPAI:

rekordinis taikių susitarimų skaičius;

mažėjo atsisakytų nagrinėti vartojimo ginčų skaičius.

Kaip minėta, 2022 m. iš viso išnagrinėti 608 ginčai. Priimti 229 sprendimai dėl ginčų, kilusių iš finansinių paslaugų teikimo sutartinių santykių, esmės. Vidutinė ginčų nagrinėjimo trukmė 2022 m. buvo 80 kalendorinių dienų (2021 m. ginčai vidutiniškai išnagrinėti per 68 kalendorines dienas)⁵.

2022 m. vartotojų naudai priimta 2 proc. sprendimų, iš jų vartotojų reikalavimai visiškai patenkinti 4 atvejais, o iš dalies – 1 atveju. Kitais atvejais vartotojų teisių ir teisėtų interesų pažeidimų nenustatyta, todėl jų reikalavimus nuspręsta atmesti. **Pažymėtina, kad, kaip ir 2021 m., mažam vartotojų naudai priimtų sprendimų skaičiui (2021 m. jų naudai taip pat priimta 2 % sprendimų) įtakos turėjo tęsiama ir 2022 m. itin aktyviai įgyvendinta Lietuvos banko ginčų nagrinėjimo strategija. 2022 m. ir toliau pirmenybė teikta aktyviam ginčo šalių skatinimui susitarti taikiu būdu, t. y. visus pagrįstus kreipimusis šalys skatinamos spręsti taikiai.**

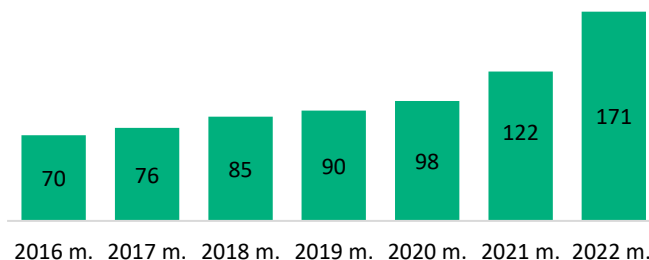
Todėl kaip vieną iš esminių statistinių 2022 m. rodiklių galima išskirti reikšmingai padidėjusį ginčų, pasibaigusį taikiu susitarimu, skaičių. **Iš viso pasiektas 171 taikus susitarimas, o tai sudaro 28 proc. visų kreipimusi dėl ginčų ir yra didžiausias taikių susitarimų skaičius nuo 2016 m.** (2016 m. šis skaičius sudarė 15 %, 2017 m. – 15 %, 2018 m. – 16 %, 2019 m. – 18 %, 2020 m. – 20 %, o 2021 m. – 22 % visų kreipimusi dėl ginčų). Šalims pavyko pasiekti 82 proc. taikių susitarimų pradėjus ginčo nagrinėjimą (dėl to nagrinėjimas buvo nutrauktas), o 17 proc. atvejų šalys taikiai susitarė po to, kai finansų rinkos

⁵ 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.

dalyviams persiuntėme vartotojo pretenziją ir jie peržiūrėjo vartotojo netenkinantį sprendimą, o 1 proc. – kai vartotojai savo reikalavimą atsiėmė.

Taigi, nors vartotojo naudai priimamų sprendimų skaičius nedidelis, gerokai didėja taikių susitarimų skaičius. 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.**

Taikūs susitarimai

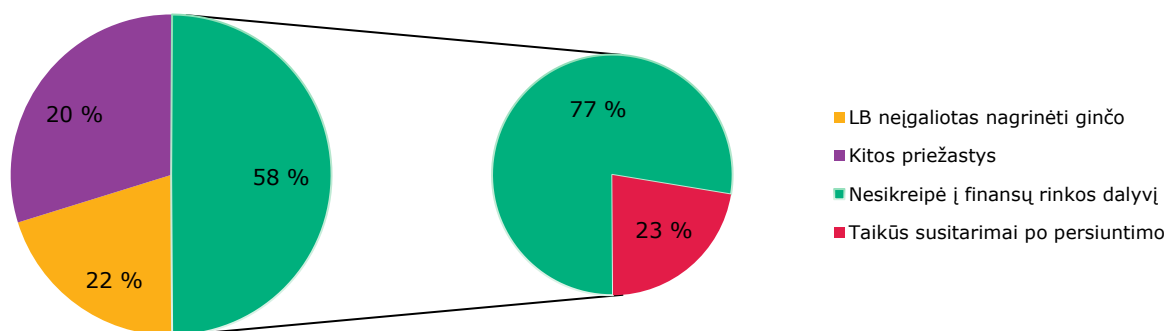


2022 m. finansų rinkos dalyviai įgyvendino 2

iš 5 Lietuvos banko pateiktų rekomendacijų dėl vartotojų naudai priimtų sprendimų (40 %). Svarbu atkreipti dėmesį į tai, kad tokia maža procentinė 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 trijų iš penkių rekomendacijų neįvykdė. Vienos Lietuvos banko rekomendacijos neįvykdė bankas, o kitų dviejų – kitas finansų rinkos dalyvis, t. y. bendrovė (išsamiau žr. šios ataskaitos p. 29). Lietuvos banko sprendimai dėl vartojimo ginčo esmės⁶, taip pat rekomendacijų neįvykdė finansų rinkos dalyviai skelbiami Lietuvos banko interneto svetainėje⁷.

2022 m. Lietuvos bankas atsisakė nagrinėti 232 kreipimusis dėl ginčų, ir tai sudaro 38 proc. visų prašymų išnagrinėti vartojimo ginčą. Palyginti su ankstesniais metais, šis skaičius tendencingai mažėja (2020 m. sudarė 51 %, 2021 m. – 49 %) (plačiau apie tai, ką naudinga žinoti prieš kreipiantis į Lietuvos banką ir kokios atsisakymo nagrinėti ginčus priežastys, žr. šios ataskaitos p. 30).

Atsisakymo nagrinėti vartojimo ginčą priežastys



2022 m. priimti 147 sprendimai dėl ginčo nagrinėjimo nutraukimo – tai sudaro 24 proc. visų kreipimūsi dėl ginčų. Dažniausia priežastis (95 %) yra ginčo šalių pasiektas taikus susitarimas, finansų rinkos dalyvių sprendimas visiškai ar iš dalies patenkinti vartotojo reikalavimus iki priimamas sprendimas dėl ginčo esmės. Kitą dalį (5 %) 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.).

⁶ <https://www.lb.lt/frd-gincai-su-vartotojais>

⁷ <https://www.lb.lt/lt/finansu-rinkos-dalyviai-neivykde-sprendimo-del-ginco#ex-1-1>

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, ir jos aptartos su draudikais, taip vykdant ginčo šalių taikinimo ir vartojimo ginčų prevencijos funkcijas. 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. Įžvalgas pateikėme, siekdami atkreipti dėmesį ne tik į suformuotą ginčų nagrinėjimo praktiką, bet ir į Lietuvos banko pateiktus išaiškinimus, atliktas analizes ir formuojamą teismų praktiką.

4.1.1. TPVCPD SUTARTIES ŠALIŲ BENDRADARBIAVIMO IR NUKENTĖJUSIO TREČIOJO ASMENS INFORMACIJOS DRAUDIKUI TEIKIMO REIKŠMĖ

INFORMACIJOS TEIKIMAS IR BENDRADARBIAVIMAS SIEKIANT ĮGYVENDINTI NUKENTĖJUSIO TREČIOJO ASMENS TEISĘ Į PAKAITINIO AUTOMOBILIO IŠLAIDŲ ATLYGINIMĄ

Svarbu: draudikas pirminiame žalos administravimo etape nukentėjusį trečiąjį asmenį turi informuoti apie pakaitinio automobilio nuomos sąlygas, kurios nukentėjusiojo negali būti pažeistos, jei norima, kad būtų atlygintos viso automobilio nuomos laikotarpio išlaidos.

Kadangi nuostolių, nukentėjusio trečiojo asmens patirtų dėl negalėjimo naudotis eismo įvykio metu sugadintu automobiliu, atlyginimo TPVCPDĮ detaliau nereguliuoja, neretai kyla ginčai dėl pakaitinio automobilio nuomos išlaidų kompensavimo. Primename, kad Lietuvos bankas yra parengęs Pakaitinio automobilio suteikimo praktikos analizę, kurioje apibendrinta tokių išlaidų atlyginimo praktika ir pateiktos rekomendacijos⁸. Minėtoje analizėje pabrėžėme, kad jau **pirminiame žalos administravimo etape draudikas turėtų surinkti informaciją apie nukentėjusio trečiojo asmens poreikį naudotis pakaitiniu automobiliu ir jam pateikti duomenis apie pakaitinio automobilio nuomos sąlygas.**

Mūsų nagrinėto ginčo, kuris pasibaigė taikiu susitarimu, atveju eismo įvykio administravimas užsitęsė apie du mėnesius. Eismo įvykio administravimo metu surinkti įrodymai suteikė pagrindą draudikui spręsti apie apdraustojo atsakomybę dėl eismo įvykio kilimo. Tačiau draudikas nukentėjusiajam ilgą laiką neteikė jokio atsakymo į jo prašymą informuoti apie pakaitinio automobilio suteikimo sąlygas. Kai draudikui nurodėme, kad jo neveikimas prieštarauja Lietuvos banko parengtoje analizėje pateiktoms rekomendacijoms, draudikas sutiko ginčą spręsti taikiai.

Kito nagrinėto ginčo atveju draudikas tinkamai vykdė nukentėjusio trečiojo asmens informavimo apie pakaitinio automobilio suteikimo sąlygas pareigą. Tačiau ne visos nukentėjusiojo patirtos pakaitinio automobilio nuomos išlaidos buvo atlygintos dėl paties nukentėjusiojo nebendradarbiavimo su draudiku (Lietuvos banko 2022 m. gruodžio 16 d. sprendimas Nr. 429-640 „Dėl X. X. ir AB „Lietuvos draudimas“ ginčo nagrinėjimo“⁹). Pakaitinio automobilio suteikimo praktikos analizėje atkreipėme dėmesį į tai, kad, mūsų vertinimu, **pagrįstas pakaitinio automobilio suteikimo laikotarpis yra sugadinto automobilio remonto laikotarpis, pridėjus kelias dienas sugadintam automobiliui pristatyti, atsiimti, detalės gauti.**

Nagrinėdami ginčą nustatėme, kad draudikas nukentėjusį aiškiai informavo, jog pakaitinio automobilio nuoma turi sutapti su automobilio remonto laikotarpiu. Tačiau nukentėjęs trečiasis asmuo, žinodamas, kad

⁸ https://www.lb.lt/uploads/publications/docs/24389_25698ffc9d54a266e44c358c8eeea931.pdf

⁹ https://www.lb.lt/lt/frd/view_dispute?id=6523

automobilio remontas jo pasirinktoje remonto įmonėje nėra pradėtas ir kad dar tik vyksta žalos dydžio derinimo veiksmai, pradėjo naudotis pakaitine transporto priemone.

Nukentėjęs asmuo tik po savaitės naudojimosi pakaitiniu automobiliu informavo draudiką apie automobilio nuomą. Be to, jis toliau nuomojosi pakaitinį automobilį, žinodamas, kad draudikas nesutinka atlyginti viso pakaitinio automobilio nuomos laikotarpio išlaidų. Todėl vertinome, kad draudikas pagrįstai atlygino tik dalį pareiškėjo patirtų išlaidų, apskaičiuotų pagal draudiko nustatytą būtiną automobilio sugadinimų remonto trukmę.

KĄ TURI ŽINOTI VARTOTOJAS:

Atminkite, kad, teikdami pretenziją dėl žalos atlyginimo atsakingam draudikui, galite prašyti suteikti pakaitinį automobilį ar atlyginti pakaitinio automobilio išlaidas.

Žinokite, kad draudikas pirminiame žalos administravimo etape Jus privalo informuoti apie pakaitinio automobilio suteikimo sąlygas.

Aptarkite su draudiku pakaitinio automobilio nuomos tvarką, galimą trukmę, esmines galimo nuomoti automobilio ypatybes ir atlygintinų išlaidų kainas.

Kai automobilis po eismo įvykio gali būti remontuojamas, pakaitinio automobilio nuomos trukmė nustatoma pagal būtiną automobilio sugadinimų remonto trukmę.

Atminkite, kad automobilio remonto trukmei, nuo kurios priklauso pakaitinio automobilio nuomos laikotarpis, gali turėti įtakos ir automobilio remonto įmonės pasirinkimas.

Kai sugadinta transporto priemonė remontuojama draudiko rekomenduojamoje remonto įmonėje, draudikas turėtų atlyginti išlaidas už visą nuomos laikotarpį, jei remontas užsitęsė dėl pagrįstų, objektyvių ir nuo nukentėjusiojo nepriklausančių priežasčių.

Atminkite, kad, sprendžiant dėl pakaitinio automobilio nuomos išlaidų dydžio, yra vertinami ir nukentėjusio trečiojo asmens veiksmai – ar jis elgėsi sąžiningai, ar turėjo galimybių sumažinti nuostolius, ar nuostoliai dėl ilgesnio nuomos laikotarpio kilo ne dėl jo kaltės.

Žinokite, kad draudikas kiekvienu atveju vertina pakaitinio automobilio nuomos išlaidų būtinumą, pagrįstumą bei protingumą ir objektyvų automobilio remonto laikotarpį gali apskaičiuoti ne pagal faktinę jo trukmę, o pagal naudojantis kompiuterinėmis programomis nustatytą būtiną automobilio remonto laiką.

PRANEŠIMO APIE EISMO ĮVYKĮ, UŽ KURĮ YRA ATSAKINGAS APDRAUSTASIS, PAREIGOS VYKDYMAS

Svarbu: apdraustajam laiku nepranešus apie eismo įvykį, draudikas turi aktyviai rinkti trūkstamą informaciją apie eismo įvykio aplinkybes ir pasekmes.

Iš ginčų, susijusių informacija, kurią apdraustasis turi teikti draudikui, taip pat norėtume išskirti neretai pasitaikančias ginčų situacijas, kai apdraustasis draudikui per 3 darbo dienas raštu nepraneša apie eismo įvykį, už kurį jis yra atsakingas. Tokiu atveju draudikas turi teisę apdraustajam pateikti reikalavimą sugrąžinti ne didesnę nei 20 proc. išmokėtos draudimo išmokos dalį¹⁰.

Nagrinėdami tokio pobūdžio ginčus, vadovaujamės kasacinio teismo suformuota praktika, kad **draudikas apdraustojo pareigos nustatyta tvarka pranešti apie eismo įvykį neturėtų vertinti formaliai ir visais atvejais reikalauti grąžinti išmokėtos draudimo išmokos dalį. Be to, draudikas kiekvienu atveju turi pagrįsti, kokią įtaką nepranešimas apie eismo įvykį turėjo eismo įvykio aplinkybių tyrimui ir žalos dydžio nustatymui¹¹.**

¹⁰ TPVCAPDĮ 22 straipsnio 2 dalis ir Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2004 m. birželio 23 d. nutarimu Nr. 795 patvirtintų Eismo įvykio metu padarytos žalos nustatymo ir draudimo išmokos mokėjimo taisyklių 60 punkto 5 papunktis.

¹¹ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2013 m. lapkričio 20 d. nutartis, priimta civilinėje byloje Nr. 3K-3-584/2013.

Nagrinėdami ginčus, kurie pasibaigė taikiais susitarimais, nustatėme, kad draudikai vartotojams nebuvo pateikę paaiškinimų, kokioms eismo įvykio aplinkybėms tirti būtina apdraustųjų pateikiama informacija. Minėtų ginčų atvejais vertinome ne tik apdraustųjų, bet ir draudikų veiksmus renkant eismo įvykio tyrimui reikšmingus duomenis.

Nagrinėdami taikiu susitarimu pasibaigusį ginčą vertinome aplinkybes, kai apdraustasis, gavęs iš draudiko pranešimą apie trūkstamos informacijos poreikį, siekė jam suteikti duomenis apie eismo įvykio aplinkybes telefonu. Tačiau draudikas į apdraustojo skambučius neatsakė, jam neperskambino ir draudimo išmoką nukentėjusiajam išmokėjo nelaukdamas jo suteiktos informacijos.

Kito taikiu susitarimu pabaigto ginčo atveju nebuvo pateikta duomenų, galinčių pagrįsti, kad draudikas būtų kreipęsis į apdraustąjį dėl informacijos surinkimo ar ginčijęs apdraustojo nurodytas aplinkybes, jog pranešimas apie eismo įvykį telefonu draudikui buvo pateiktas. Be to, abiejų nurodytų ginčų atvejais draudikai vartotojams nepateikė įrodymais pagrįstų paaiškinimų, kodėl reikalauja maksimalios – 20 proc. sudarančios draudimo išmokos dalies. Vertinome, kad draudikai nenagrinėjo individualių aplinkybių, reikšmingų draudiko teisei į dalį išmokos grąžinimo įgyvendinti.

KĄ TURI ŽINOTI VARTOTOJAS:

Visais atvejais per 3 darbo dienas nuo eismo įvykio praneškite apie jį draudikui, su kuriuo esate sudarę TPVCPD sutartį.

Atminkite, kad, nesuteikus informacijos apie eismo įvykį per nustatytą terminą, draudikas pareikalauti grąžinti išmokėtos draudimo išmokos dalį gali tik jei įrodo, kad nepranešimas apie eismo įvykį turėjo įtakos įvykio aplinkybių tyrimui ir iš esmės apsunkino draudiko galimybes nustatyti kaltininką bei žalos dydį.

Jei draudikas apie draudžiamąjį įvykį sužinojo laiku ir šio įvykio administravimo metu jam pakako informacijos įvykio aplinkybėms ir pasekmėms nustatyti, taip pat jei draudikas nesikreipė į apdraustąjį, siekdamas surinkti trūkstamus duomenis, draudikas negali vien tik formaliai taikyti nuostatų dėl dalies išmokos susigrąžinimo.

NUKENTĖJUSIOJO TREČIOJO ASMENS KLAIDINANČIOS INFORMACIJOS PATEIKIMO DRAUDIKUI TEISINĖS PASEKMĖS

Svarbu: nukentėjusio trečiojo asmens draudikui pateikta klaidinanti informacija apie eismo įvykio aplinkybes ar žalos dydį gali būti draudimo išmokos nemokėjimo ar jos sumažinimo pagrindas, net ir nustačius asmens tyčios dėl tokios informacijos pateikimo.

Dėl klaidinančios informacijos pateikimo kylantys ginčai sudaro nemažą nagrinėtų iš TPVCPD sutarčių kylančių ginčų dalį. Norime išskirti nagrinėtą ginčo situaciją, kai nukentėjęs asmuo draudikui pateikė turto atkūrimo darbų sąskaitą faktūrą, kurioje buvo nurodytos ir neatliktų darbų išlaidos (Lietuvos banko 2022 m. liepos 1 d. sprendimas Nr. 429-286 „Dėl X. X. ir Ergo Insurance SE ginčo nagrinėjimo“¹²). Kadangi draudikas eismo įvykio administravimo metu buvo patvirtinęs nukentėjusiojo nurodytą galimą turto atkūrimo išlaidų sumą, asmuo draudikui kėlė reikalavimą išmokėti net ir sąskaitoje faktūroje nurodytų neatliktų darbų remonto išlaidas atlyginančią draudimo išmoką.

Vertinome, kad draudiko sprendimas sumažinti draudimo išmoką neatliktų turto remonto darbų išlaidų dydžiu yra pagrįstas, kadangi vartotojas nepatyrė jokios žalos, atsižvelgiant į tai, kad draudiko galima turto atkūrimo išlaidų suma buvo patvirtinta iki turto atkūrimo darbų pradžios. Todėl sprendėme, kad vartotojas

¹² https://www.lb.lt/lt/frd/view_dispute?id=6215

nepagrįstai rėmėsi teisėtų lūkesčių jam suformavimo aplinkybėmis. Be to, dėl klaidinančios informacijos pateikimo draudikas galėjo taikyti ir griežtesnes teises priemones – atsisakyti išmokėti draudimo išmoką.

Norime atkreipti dėmesį, kad, pagal formuojamą naujausią kasacinio teismo praktiką, vien tik klaidinančios informacijos pateikimo draudikui faktas yra pagrindas atsisakyti išmokėti draudimo išmoką.

Klaidinga informacija gali būti pateikta nebūtinai dėl nukentėjusio trečiojo asmens kaltės. Šiuo atveju svarbus pats faktas, kad tokia informacija draudikui buvo pateikta¹³.

Klaidinančios informacijos apie eismo įvykio aplinkybes pateikimo vertinimas yra itin aktualus ir nagrinėjant ginčus dėl eismo įvykio

galimo inscenizavimo. Nagrinėdami tokio pobūdžio ginčus, vadovaujamės teismų praktika, kad draudikas kiekvienoje panašaus pobūdžio byloje neprivalo įrodyti, jog eismo įvykio, kurį eismo įvykio dalyviai nurodo buvus, iš tikrųjų nebuvo, ar įrodyti, kokiomis aplinkybėmis iš tiesų įvyko eismo įvykis. Priešingai, **draudikui įrodžius, kad eismo įvykis įvyko kitomis aplinkybėmis, nei teigia nukentėjęs trečiasis asmuo, susidaro teisinis pagrindas konstatuoti draudžiamojo įvykio nebuvimą** (Lietuvos banko 2022 m. lapkričio 25 d. sprendimas Nr. 429-597 „Dėl X. X. ir ADB „Gjensidige“ ginčo nagrinėjimo“¹⁴)¹⁵.

4.1.2. DRAUDĖJO TRANSPORTO PRIEMONIŲ SAVANORIŠKOJO DRAUDIMO (KASKO) SUTARTYJE NUSTATYTŲ PAREIGŲ VYKDYMAS IR JŲ PAŽEIDIMO TEISINIŲ PASEKMIŲ VERTINIMAS

Svarbu: draudikas atsisakyti išmokėti draudimo išmoką ar ją sumažinti dėl draudėjo sutartinių pareigų pažeidimo gali tik įvertinęs tokio pažeidimo reikšmingumą ir jo įtaką įvykio aplinkybių tyrimui.

Bendradarbiavimo ir įvykio, kuris gali būti pripažintas draudžiamuoju, aplinkybėms ir pasekmėms vertinti reikšmingos informacijos teikimas yra svarbus ir draudikams vykdant įsipareigojimus pagal kasko draudimo sutartis.

Iš kasko draudimo sutarčių kilusių ginčų norėtume išskirti mūsų nagrinėtą ginčą, kai draudikas atsisakė draudėjui išmokėti draudimo išmoką, pažeidus net šešias draudimo sutartyje nustatytas pareigas (Lietuvos banko 2022 m. lapkričio 25 d. sprendimas Nr. 429-595 „Dėl X. X. ir AB „Lietuvos draudimas“ ginčo nagrinėjimo“¹⁶). Nors draudimo sutarties šalys prieš sudarydamos draudimo sutartį susitarė, kad apdrausto automobilio sugadinimo atveju jo remontas bus atliekamas draudiko pasirinktoje remonto įmonėje, draudėjas

KĄ TURI ŽINOTI VARTOTOJAS:

Prisiminkite, kad, kreipdamasis dėl draudimo išmokos mokėjimo, turite sąžiningai vykdyti informacijos apie eismo įvykio aplinkybes ir pasekmes teikimo pareigą.

Jūsų pateikta neteisinga ir klaidinanti informacija apie eismo įvykio aplinkybes ar žalos dydį gali lemti draudiko sprendimą nemokėti draudimo išmokos ar ją sumažinti.

Atidžiai patikrinkite ir įvertinkite draudikui teikiamos informacijos pobūdį, kadangi draudikas atsisakyti išmokėti draudimo išmoką ar ją sumažinti gali net ir nenustačius asmens tyčios dėl klaidinančios informacijos pateikimo.

Nors nežymus ir pateisinamas suklydimas dėl eismo įvykio aplinkybių nepripažįstamas sąmoningai draudikui suteikta klaidinančia informacija, tai nesuteikia teisės eismo įvykio dalyviams aplaidžiai vykdyti informacijos teikimo pareigą.

¹³ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2021 m. balandžio 21 d. nutartis, priimta civilinėje byloje Nr. e3K-3-104-403/2021; 2019 m. liepos 5 d. nutartis civilinėje byloje Nr. e3K-3-257-1075/2019

¹⁴ https://www.lb.lt/lt/frd/view_dispute?id=6480

¹⁵ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2016 m. gruodžio 22 d. nutartis, priimta civilinėje byloje Nr. e3K-3-531-701/2016; Vilniaus apygardos teismo nutartis, 2020 m. sausio 10 d. priimta civilinėje byloje Nr. e2A-21-619/2020. 10 Vilniaus apygardos teismo nutartis, 2020 m. sausio 10 d. priimta civilinėje byloje Nr. e2A-21-619/2020

¹⁶ https://www.lb.lt/lt/frd/view_dispute?id=6481

po įvykio nesilaikė šių sutartų sąlygų ir pažeidė kitas draudiko pareigų tinkamam vykdymui svarbias sutarties nuostatas.

Nagrinėto ginčo atveju draudėjo pasirinkta remonto įmonė delsė draudikui teikti informaciją apie žalos dydį, teikė ne visą prašomą informaciją ir sunaikino pakeistas automobilio detales, nesuteikdama galimybės draudikui įvertinti visų automobilio sugadinimų priežastinio ryšio su įvykiu. Todėl sprendėme, kad draudikas pagrįstai atsisakė išmokėti draudimo išmoką. Tai lėmė daugumos draudėjo sutartinių pareigų nevykdymas, tiesiogiai susijęs su draudiko pareiga objektyviai įvertinti draudžiamojo įvykio aplinkybes ir pasekmes.

Tačiau norime atkreipti dėmesį į tai, kad, nagrinėdami dėl draudėjo sutartinių pareigų pažeidimų kilusius ginčus, **kiekvienu atveju vertiname, ar draudiko atsisakymas išmokėti draudimo išmoką yra draudėjų įvykdytiems sutarties pažeidimams proporcinga priemonė.** Teisės aktai įpareigoja draudiką visais atvejais vertinti sutarties sąlygų pažeidimo pobūdį ir jo priežastinį ryšį su draudžiamuoju įvykiu ir (ar) žalos dydžiu¹⁷.

Ginčų nagrinėjimo praktikoje vadovaujamės kasacinio teismo išaiškinimais, kad **draudimo tikslas neleidžia bet kokio pažeidimo, neatsižvelgiant į jo reikšmę, laikyti pagrindu nemokėti draudimo išmokos.**

Reikšmingu draudimo sutarties pažeidimu pripažintinas melagingos informacijos pateikimo draudikui faktas ar sutarties pažeidimas, lėmęs draudžiamojo įvykio atsiradimą¹⁸.

Be to, pagal kasacinio teismo suformuotą teismų praktiką, **draudikui nebūtina nustatyti melagingos informacijos dėl viso apdrausto turto pateikimo fakto. Pakanka nustatyti melagingos informacijos dėl dalies turto pateikimo aplinkybes**¹⁹. Kadangi kasko draudimo sutartys yra priskiriamos turto draudimo sutartims, šie teismo išaiškinimai yra aktualūs ir vertinant kasko draudimo sutarties šalies informacijos teikimo ir bendradarbiavimo pareigų vykdymą.

KĄ TURI ŽINOTI VARTOTOJAS:

Prieš sudarydami draudimo sutartį būtinai perskaitykite draudimo sutarčiai taikomas draudimo taisykles ir įvertinkite, kurio draudiko siūlomo draudimo varianto sąlygos Jums yra tinkamiausios.

Nuspręskite, ar pageidaujate draudžiamojo įvykio metu sugadinto automobilio remonto draudiko pasiūlytoje ar savo pasirinktoje remonto įmonėje.

Draudiko siūlomas mažesnis draudimo įmokos dydis neturi būti pagrindine priežastimi renkantis Jūsų poreikius atitinkančias draudimo sutarties sąlygas.

Įvykus draudžiamajam įvykiui, prisiminkite draudimo taisyklėse nustatytas draudėjo pareigas, kadangi už jų pažeidimą draudikas gali sumažinti draudimo išmoką arba jos visiškai nemokėti.

Atminkite, kad, draudėjui pažeidus sutartį, draudikas turi įvertinti sutartinio pažeidimo reikšmę ir jo įtaką įvykio aplinkybių bei pasekmių tyrimui ir spręsti, ar draudimo išmoka gali būti nemokama, ar turi būti mažinama.

Jei draudėjo sutarties sąlygų pažeidimas neturėjo įtakos nei draudžiamojo įvykio atsiradimui, nei žalos dydžio nustatymui, draudikas turi išmokėti nesumažintą draudimo išmoką.

¹⁷ Draudimo įstatymo 98 str. 8 d.

¹⁸ Žr. Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2014 m. vasario 21 d. nutartį civilinėje byloje Nr. 3K-3-43/2014, 2018 m. kovo 15 d. nutartį civilinėje byloje Nr. e3K-3-91-1075/2018.

¹⁹ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2016 m. lapkričio 10 d. nutartis, priimta civilinėje byloje Nr. e3K-3-459-313/2016.

4.1.3. TURTO DRAUDIMO SUTARČIŲ SUDARYMO, DRAUDŽIANT PIRKINIUS, YPATUMAI

PRATĘSTOS GARANTIJOS DRAUDIMAS NEGALI BŪTI TAPATINAMAS SU PARDAVĖJO AR GAMINTOJO GARANTINIAIS ĮSIPAREIGOJIMAIS

Svarbu: draudimo išmokos pagal pratęstos garantijos draudimo sąlygas mokėjimo atvejus nustato draudimo taisyklės, jos apdraustajam turi būti įteiktos prieš sudarant draudimo sutartį.

Iš turto draudimo sutarčių pagrindu kilusių ginčų išskirtinos ginčų situacijos, kai vartotojai, įsigydami pirkinį (buitinę techniką ir pan.), tampa apdraustaisiais pagal pirkinio draudimo sutarties pratęstos garantijos sąlygas. Pastebėjome, kad neretai apdraustieji nėra tinkamai informuojami, kad jie ne įsigyja pratęstą garantiją, o apdraudžia savo turtinius interesus, susijusius su pirkinio gedimu. Kadangi paprastai **tokio pobūdžio draudimo sutartyse draudėjas yra įmonė, iš kurios įsigyjamas daiktas, kyla pagrįsta rizika, kad apdraustajam nebus suteikta draudiko ar draudimo tarpininko teikiama ikisutartinė informacija.** Garantija ir draudimas yra skirtingi sandoriai, todėl svarbu, kad paslaugos vartotojas gautų aiškią informaciją apie pratęstos garantijos draudimo produktą ir jo sąlygas.

Nagrinėto ginčo, kuris pasibaigė taikiu susitarimu, atveju vertiname ginčo situaciją, kai vartotojas tik kreipėsis į pardavėją dėl buitinės technikos gedimo sužinojo, kad jis yra apdraustasis pagal pirkinio draudimo sutartį. Visu pirkinio draudimo sutarties galiojimo laikotarpiu vartotojas buvo įsitikinęs, kad jam turi būti teikiamos pratęstos garantijos, o ne draudimo paslaugos.

Nagrinėto ginčo atveju nebuvo įrodymų apie individualių ir standartinių draudimo sąlygų atskleidimą apdraustajam iki sudarant draudimo sutartį. Be to, nustatėme, kad ir pirkinio draudimo taisyklių sąlygos gali klaidinti apdraustąjį, nes iš jų nėra aišku, kokios sąlygos taikomos pirkiniui staiga ir netikėtai sugedus, o kokios – atsitikus kitiems draudžiamiesiems įvykiams. Todėl draudikui pateikėme taikiam susitarimui pasiekti reikšmingas išvalgas ir pirkinio draudimo sąlygų atskleidimo bei galimo draudimo taisyklių tikslinimo klausimus aptarėme ginčų prevencijai skirto susitikimo su draudiku metu.

Norime priminti, kad Lietuvos bankas nuomonę dėl tokio pobūdžio draudimo sutarčių sudarymo yra pareiškęs Pozicijoje dėl grupinio draudimo platinimo²⁰. Šioje pozicijoje pabrėžėme, kad pagal grupinio draudimo sutartis apdrausti asmenys turi tokį patį interesą ir siekia tokių pačių tikslų kaip draudėjai. Be to, jie, o ne draudėjai, moka draudimo įmokas už teikiamą draudimo apsaugą. Todėl nurodėme, kad **prieš sudarant tokio pobūdžio draudimo sutartis apdraustiesiems turi būti suteikiama tokia pati informacija kaip draudėjams. Užtikrinti draudimo sutarties sąlygų atskleidimą, draudimo taisyklių kopijos įteikimą ir apdraustojo poreikių dėl draudimo apsaugos tinkamą įvertinimą turi draudikas.**

KAŲ TURI ŽINOTI VARTOTOJAS:

Jei įsigyjant pirkinį pardavėjas siūlo kartu įsigyti pratęstą garantiją, visais atvejais pasitikslinkite, ar nėra siūlomos pratęstos garantijos draudimo sąlygos.

Atminkite, kad pratęstos garantijos draudimo sąlygos skiriasi nuo pirkinio gamintojo ar pardavėjo įsipareigojimų pagal pratęstą garantiją.

Žinokite, kad pardavėjas, siūlantis pratęstos garantijos draudimą, Jums privalo įteikti ne tik draudimo dokumentą (pirkinio sertifikata, draudimo liudijimą ir pan.), bet ir pirkinio draudimo taisyklių kopiją.

Draudimo taisyklių sąlygos yra labai svarbios, todėl prieš sutikdami įsigyti pratęstos garantijos draudimo paslaugą su jomis susipažinkite.

²⁰ <https://www.lb.lt/uploads/documents/files/241-185%20LB%20pozicija%20del%20grupinio%20draudimo%20platinimo.pdf>

4.1.4. REIKŠMINGI PASTEBĖJIMAI APIE SUTARČIŲ, KURIOMIS DRAUDŽIAMA ASMENS GYVYBĖ IR SVEIKATA, PAGRINDU KYLANČIUS GINČUS

MOKESČIŲ, IŠSKAIČIUOJAMŲ IŠ MOKAMŲ PAGAL KAUPIAMOJO GYVYBĖS DRAUDIMO SUTARTĮ DRAUDIMO ĮMOKŲ, DYDŽIO ATSKLEIDIMAS

Iš kaupiamojo gyvybės draudimo sutarčių pagrindu kylančių ginčų išskirtinos ginčų situacijos dėl ikisutartinės informacijos apie draudimo sutarčiai taikytinus mokesčius atskleidimo. Nagrinėto ginčo, kuris buvo pabaigtas taikiu susitarimu, atveju nustatėme, kad prieš sudarant draudimo sutartį draudėjui nebuvo tinkamai atskleistos draudimo sutarties valdymo mokesčių dydžio apskaičiavimo sąlygos.

Nagrinėto ginčo atveju draudimo sutarties sąlygos, kuriomis įtvirtintos nuostatos apie draudimo sutarčiai taikomų mokesčių apskaičiavimą, buvo pateiktos ne draudimo taisyklėse, o atskirame draudimo dokumente. Remdamiesi sistemine draudimo sutarties sąlygų analize, vertinome, kad šis dokumentas yra draudimo taisyklių dalis. Jis prieš sudarant draudimo sutartį draudėjui nebuvo įteiktas, buvo viešai paskelbtas draudimo įmonės interneto tinklalapyje. Atkreipėme dėmesį, kad toks svarbių draudimo sutarties sąlygų atskleidimas neatitinka teisės aktų reikalavimų ir kasacinio teismo suformuotos jų aiškinimo praktikos. Lietuvos Aukščiausiojo Teismo praktikoje pabrėžiama, kad **CK 6.992 straipsnio 2 dalyje įtvirtintos dvi draudiko pareigos – sudaryti sąlygas draudėjui viešai susipažinti su draudimo rūšies taisyklėmis ir įteikti jų kopiją – yra savarankiškos, viena kitos nedubliuoja ir nepanaikina**²¹.

Nagrinėto ginčo atveju nustatėme, kad standartinėse sąlygose įtvirtinta informacija apie mokesčių dydžių nustatymo tvarką buvo labai svarbi, nes keletą metų nuo draudimo sutarties įsigaliojimo iš draudimo įmokų išskaičiuojamas draudimo sutarties sudarymo mokestis sudarė didelę draudimo įmokos dalį. Siūlydami ginčą išspręsti taikiai, draudikui nurodėme, kad, **atskleidžiant draudimo sutarties sąlygas draudėjui, negali būti teikiama klaidinanti informacija, nuslepamos svarbios sutarties sąlygos ir sumenkinama jų svarba.**

Nagrinėto ginčo atveju vertinome, kad tinkamas tokio pobūdžio draudimo sutarties sąlygų neatskleidimas galėjo turėti įtakos draudėjui sprendžiant, ar jam yra tinkamos draudiko siūlomos draudimo sutarties sąlygos ir ar jis pageidauja sutartinių santykių su draudiku. Todėl rekomendavome, kad draudikas gražintų draudėjui neatskleistų mokesčių sumą sudarančių draudimo įmokų dalį.

KAŲ TURI ŽINOTI VARTOTOJAS:

Kadangi sudarydami kaupiamojo gyvybės draudimo sutartį prisiimate ilgalaikį finansinį įsipareigojimą, itin atidžiai įvertinkite draudiko siūlomas draudimo sutarties sąlygas.

Atminkite, kad pasibaigus kaupiamojo gyvybės draudimo sutarties galiojimui draudiko išmokama suma nėra prilyginama Jūsų sumokėtų draudimo įmokų sumai.

Pagal draudimo sutartį kaupiamos sumos dydžiui turi įtakos iš draudimo įmokų išskaičiuojami Jūsų pasirinktų ir papildomai draudimo sutartimi apdraustų draudimo rizikų ir kiti mokesčiai.

Jei kreipsitės dėl kaupiamojo gyvybės draudimo sutarties sudarymo, žinokite, kad prieš ją sudarant ir jos galiojimo metu Jums turi būti pateikta informacija apie draudimo sutarties mokesčius, išreikštus absoliučiąja pinigų suma.

²¹ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2020 m. gruodžio 23 d. nutartis, priimta civilinėje byloje Nr. e3K-3-354-1075/2020

AKTYVIAI LAISVALAIKĮ LEIDŽIANČIŲ ASMENŲ DRAUDIMO NUO NELAIMINGŲ ATSITIKIMŲ RIZIKOS YPATUMAI

Svarbu: prieš sudarant draudimo sutartį draudėjas turi būti supažindintas su draudimo taisyklėse nustatyta galimybe už papildomą draudimo įmoką apsidrausti pavojingų ar sportinių veiklų draudimo riziką.

Draudimo sutarčių, kuriomis yra draudžiami apdraustųjų turtiniai interesai, susiję su nelaimingais atsitikimais, pagrindu neretai kyla ginčų dėl draudimo išmokos nemokėjimo, apdraustojo traumai įvykus pavojingos veiklos vykdymo metu. Draudikai šių ginčų atvejais rėmėsi aplinkybėmis, kad sutarties šalys dėl draudimo apsaugos teikimo tokio pobūdžio veiklai prieš sudarydamos draudimo sutartį papildomai nesusitarė.

Dažniausiai tokio pobūdžio ginčai kyla, kai trauma įvyksta apdraustajam valdant motociklą, motorolerį ar keturratį. Ginčo, kuris buvo pabaigtas taikiu susitarimu, atveju draudikas, atsisakydamas išmokėti draudimo išmoką dėl važinėjimo motociklu patirtos traumos, nurodė, kad trauma patirta vykdant draudimo sutartimi neapdraustą pavojingą veiklą. Įvertinę draudimo taisyklių sąlygas, nustatėme, kad jose nebuvo pavojingos veiklos apibrėžimo ar jos sampratą sukonkretinančių sąlygų.

Draudikas rėmėsi aplinkybėmis, kad prieš sudarant draudimo sutartį draudėjai supažindinami su draudimo rizikai įvertinti svarbių pavojingų veiklų ir sporto šakų sąrašu. Tačiau nustatėme, kad tame sąrašė buvo pateikti duomenys tik apie „motociklų sportą“ kaip draudimo rizikai vertinti reikšmingą aplinkybę.

Norime atkreipti dėmesį į tai, kad teismų praktikoje nurodoma, jog „važinėjimas motociklu“ negali būti prilyginamas „motociklų sportui“²². **Jei draudikas pavojingai veiklai, dėl kurios draudimo būtina papildomai susitarti prieš sudarant sutartį, prilygina ir paprastą važinėjimą motociklu, tokie duomenys turi būti aiškiai nurodomi draudimo taisyklėse ar draudėjui pateikiamoje kitoje ikisutartinėje informacijoje apie draudimo sutarties sąlygas.**

Nagrinėto ginčo atveju draudikas įrodymais nepagrindė, jog prieš sudarant draudimo sutartį draudėjui buvo aiškiai atskleista, kad draudimo išmoka nebus mokama, jei apdraustasis patirs traumą važinėdamas motociklu, tokia veikla nesant susijusiai su sportiniais užsiėmimais. Todėl vertinome, kad draudėjui nebuvo sudarytos sąlygos už papildomą draudimo įmoką apsidrausti nuo draudimo rizikos, nuo kurios jis galėjo pageidauti apsidrausti. Rekomendavome draudikui išmokėti draudimo išmoką ir ginčų prevencijai skirto susitikimo su draudiku metu atkreipėme jo dėmesį į draudimo sutarčių sudarymo tobulinimo ir draudimo taisyklių sąlygų tikslinimo klausimus.

KĄ TURI ŽINOTI VARTOTOJAS:

Jei Jūs ar asmuo, kurį ketinate apdrausti, aktyviai leidžiate laisvalaikį važinėdami motociklu, motoroleriu ar keturratčiu, tokią informaciją pateikite draudikui prieš draudimo sutarties sudarymą.

Visais atvejais įvertinkite draudiko siūlomas standartines draudimo sutarties sąlygas ir atkreipkite dėmesį į atvejus, kuriais draudimo išmoka nebūtų mokama, jei traumą įvyktų Jums ar sutartimi apdraustam kitam asmeniui sportuojant ir aktyviai leidžiant laisvalaikį.

Žinokite, kad draudikų parengtose standartinėse sąlygose gali būti numatyta galimybė už papildomą draudimo įmoką apdrausti nuo pavojingo laisvalaikio leidimo metu ar sportuojant patiriamos traumos.

Jei konkreti pavojinga ar sportinė veikla neįtraukiama į nedraudžiamų veiklų sąrašą ar dėl jos draudimo draudėjui nepasiūloma papildomai susitarti, jos vykdymo metu draudėjui patyrus traumą, draudikas negali atsisakyti išmokėti draudimo išmoką.

²² Vilniaus apygardos teismo 2018 m. gegužės 8 d. nutartis, priimta civilinėje byloje Nr. 2A-498-577/2018

4.2. REIKŠMINGI GINČAI SU BANKAIS IR KITAIŠ FINANSŲ RINKOS DALYVIAIS

Iš 2022 m. nagrinėtų ginčų su bankais ir kitais finansų rinkos dalyviais vis dar išsiskiria su mokėjimo paslaugų teikimu susiję ginčai, kai vartotojai ginčija mokėjimo operacijas, kurios su vartotojo valios išraiška (autorizuotos mokėjimo operacijos) ar be jo valios išraiškos (valinių veiksmų) ir kartais net be vartotojo žinios įvyksta kaip sukčiavimo atakos pasekmė (neautorizuotos mokėjimo operacijos).

Svarbu pažymėti, kad esminės nesutarimų, kylančių dėl negražintų mokėjimo operacijų lėšų, dėl jų pervedimo į trečiųjų asmenų, galėjusių įvykdyti sukčiavimo ataką, sąskaitas, dėl nesuimtų pakankamų priemonių ir veiksmų tokias operacijas sustabdyti, atšaukti, dėl mokėjimo paslaugų teikėjų atsisakymo inicijuoti lėšų gražinimo procedūrą pagal tarptautinių mokėjimo kortelių organizacijų taisykles, problemos ir teisės aktuose numatytas reglamentavimas, taip pat mūsų formuojama tokių ginčų nagrinėjimo praktika jau gana išsamiai aptarta 2021 m. vartojimo ginčų neteisminio sprendimo ataskaitoje²³ (plačiau žr. 2021 m. vartojimo ginčų neteisminio sprendimo ataskaitos p. 24–32). Tačiau, matydami didėjantį tokių nesutarimų skaičių ir siekdami vartojimo ginčų prevencijos, ir šioje ataskaitoje norime atkreipti dėmesį į 2022 m. pastebėtus aktualius ar išskirtinius iš mokėjimo paslaugų teikimo sutartinių santykių kylančius klausimus, kai mokėjimo operacijos įvykdomos kaip sukčiavimo atakos pasekmė.

4.2.1. MOKĖJIMO OPERACIJŲ AUTORIZAVIMO KLAUSIMAI

Svarbu: jeigu vartotojo mokėjimo kortelės duomenys, panaudoti ginčijamiems mokėjimams inicijuoti, buvo suvesti trečiųjų asmenų sukurtame fiktyviame interneto puslapyje, galima daryti išvadą, kad ginčijami mokėjimai yra inicijuojami ir patvirtinami ne paties vartotojo, o trečiųjų asmenų valiniais veiksmais, nors ir atitinka vartotojo ir banko sutartą sutikimo mokėjimo operacijoms davimo formą ir tvarką, todėl ginčijami mokėjimai laikytini neautorizuotais.

Vienas iš 2022 m. nagrinėtų tokio pobūdžio nesutarimų kilo dėl to, kad bankas atsisakė gražinti vartotojui ginčijamų mokėjimų lėšas, nurašytas iš jo mokėjimo kortelės sąskaitos. Vartotojas, siekdamas parduoti jam priklausantį daiktą, ginčo metu nustatytas duomenimis interneto skelbimų puslapyje „Skelbiu.lt“ įkėlė skelbimą. Po kurio laiko su vartotoju susisiektė trečiasis asmuo ir nurodė, kad nori įsigyti vartotojo parduodamą prekę. Vartotojas, iš nenustatyto asmens programėle „WhatsApp“ gavęs pranešimą apie „Omniva“ paštomate apmokėtą prekę, paspaudė ant pirkėjo pranešime pateiktos nuorodos ir, siekdamas gauti į savo sąskaitą tariamai pervestas lėšas, atsiradusiame suklastotame pašto siuntų bendrovės „Omniva“ interneto puslapyje suvedė prašomus savo mokėjimo kortelės duomenis. Mobiliajame telefone atsiradus panešimui, kad turi suvesti savo naudojamos atpažinties priemonės („Smart-ID“) PIN1 kodą, jį suvedė. Tokiu būdu, panaudojus vartotojo mokėjimo kortelės duomenis ir pačiam vartotojui patvirtinus savo tapatybę, iš vartotojo mokėjimo kortelės sąskaitos buvo patvirtintas trečiųjų asmenų valia inicijuotas mokėjimas (2022 m. gegužės 19 d. Lietuvos banko sprendimas „Dėl X. X. ir Luminor Bank AS ginčo nagrinėjimo“²⁴).

Įvertinus visus surinktus duomenis, vartotojo ginčijami mokėjimai, priešingai nei įrodinėjo bankas, buvo įvertinti kaip neautorizuoti. Remiantis pirmiau aptartais ir Lietuvos banko ginčų nagrinėjimo praktikoje taikomais kriterijais, t. y. remiantis aplinkybe, kad vartotojo mokėjimo kortelės duomenys ginčijamiems mokėjimams inicijuoti buvo suvesti trečiųjų asmenų sukurtame fiktyviame siuntų bendrovės „Omniva“ interneto puslapyje, kuriuo sudarytas įspūdis, kad vartotojo prašoma pateikti duomenis lėšų gavimui patvirtinti, prieita prie išvados, kad mokėjimai buvo inicijuoti ir patvirtinti ne paties vartotojo, o trečiųjų asmenų valiniais veiksmais, nors jie ir atitinka vartotojo ir banko sutartą sutikimo mokėjimo operacijoms davimo formą ir tvarką. **Išvadą, kad ginčijami mokėjimai neautorizuoti, pagrindė ir tai, kad vartotojui kaip tapatybės patvirtinimo priemonę pasirinkus „Smart-ID“, pasirodžiusiuose pranešimuose**

²³ <https://www.lb.lt/leidiniai/vartojimo-gincu-neteisminio-sprendimo-ataskaita-2021-m>

²⁴ https://www.lb.lt/frd/view_dispute?id=6093

suvesti „Smart-ID“ paskyros PIN1 kodą, ginčijamų mokėjimų tvirtinimo metu nebuvo rodoma jokia papildoma informacija, susijusi su lėšų gavėju, suma ir pan. Taigi, ginčijamų mokėjimų tvirtinimo metu vartotojui nebuvo rodoma, koku tikslu jo buvo prašoma suvesti tapatybės patvirtinimo priemonės „Smart-ID“ paskyros PIN1 kodą.

KA TURI ŽINOTI VARTOTOJAS:

mokėjimo kortelės personalizuoti saugumo duomenys (kortelės numeris, CVC kodas, galiojimo data) yra skirti atsiskaitymams mokėjimo kortele atlikti ir nėra naudojami lėšoms įskaityti ir (ar) lėšų įskaitymui į mokėjimo kortelės sąskaitą patvirtinti.

Vis dėlto vartotojo reikalavimas atlyginti ginčijamų mokėjimų lėšas buvo atmestas, vartotojo elgesį įvertinus kaip labai neatsargų. Ginčo nagrinėjimo metu nustatyta, kad paspaudus pokalbių programėlėje pateiktą nuorodą, atsidariusiame suklustotame pašto siuntų bendrovės „Omniva“ interneto puslapyje pateikti duomenys ir matomi vaizdai galėjo sukurti pirminį įspūdį, kad pirkėju prisistatęs

asmuo iš tiesų siekia įsigyti vartotojo siūlomą prekę ir tuo tikslu jau yra atlikęs mokėjimą vartotojo naudai. Vis dėlto, vertinant vartotojo neatsargumo laipsnį, kaip viena esminių aplinkybių nustatyta tai, kad vartotojui nesukėlė įtarimų aplinkybė, kad prašoma nurodyti konfidencialius mokėjimo kortelės duomenis ir patvirtinti savo tapatybę „Smart-ID“ programėlės PIN1 kodą suvedant kelis kartus (kiekvieno iš ginčijamų mokėjimų atveju), nors vartotojas siekė gauti lėšas, o ne vykdyti mokėjimo operacijas. Pagal banko mokėjimo paslaugų teikimo sąlygas, mokėjimo kortelės personalizuotų saugumo duomenų pateikimas šiose sąlygose numatytais atvejais laikomas kliento sutikimu įvykdyti mokėjimo operaciją, lėšas nurašant iš kliento (šiuo atveju – vartotojo) sąskaitos, o ne lėšų gavimui į su mokėjimo kortele susietą sąskaitą patvirtinti. **Nustatyta, kad mokėjimo priemonę vartotojas panaudojo ne įprastu jos panaudojimo tikslu, be to, įvertinta, kad bendraudamas su trečiuoju asmeniu vartotojas nesielgė apdairiai ir nesvarstė pateiktų nurodymų atskleisti konfidencialius mokėjimo priemonių duomenis pagrįstumo, todėl konstatuota, kad vertinti vartotojo elgesio tik kaip neatsargaus negalima.**

Kitu nagrinėto ginčo atveju vartotojas į savo mobilųjį telefoną banko vardu gavo trečiųjų asmenų siųstą SMS pranešimą, įspėjantį apie paskyros apribojimą ir raginantį spausti tame pranešime pateiktą nuorodą. Paspaudęs ant nuorodos, vartotojas atsidariusiame interneto puslapyje suvedė savo prieigos prie internetinės bankininkystės atpažinimo kodą, asmens kodą ir, mobiliajame įrenginyje į „Smart-ID“ paskyrą gavęs patvirtinimo užklausą, suvedė tik jam vienam žinomą „Smart-ID“ paskyros PIN1 kodą. Jį suvedus, tretieji asmenys prisijungė prie vartotojo interneto banko paskyros, inicijavo mokėjimo operaciją, o vartotojas, suveddamas „Smart-ID“ paskyros PIN2 kodą, ją patvirtino. Šį mokėjimą vartotojas ginčijo kaip neautorizuotą, prašydamas atlyginti mokėjimo metu patirtus nuostolius (2022 m. lapkričio 23 d. Lietuvos banko sprendimas „Dėl X. X. ir AB SEB banko ginčo nagrinėjimo“²⁵).

Nors bankas teigė, kad vartotojo ginčijamas mokėjimas buvo tinkamai autorizuotas (suvedant „Smart-ID“ paskyros PIN2 kodą), vertinome, kad vis dėlto mokėjimas laikytinas neautorizuotu. Mūsų vertinimu, tokie atvejai, kad mokėtojo per neatsargumą atskleistais mokėjimo priemonių personalizuotais saugumo duomenimis neteisėtai pasinaudoja tretieji asmenys ir juos mokėtojo vardu pateikia tam, kad būtų inicijuotas mokėjimo nurodymas pervesti lėšas, negali būti prilyginami mokėjimo operacijomis, kurioms duodamas mokėtojo sutikimas, numatytoems Mokėjimų įstatymo 29 straipsnio 1 dalyje. **Nors trečiojo asmens veiksmai, kuriais pateikiamas mokėjimo nurodymas įvykdyti lėšų pervedimo operaciją mokėtojo vardu, formaliai ir atitinka mokėtojo ir mokėjimo paslaugų teikėjo sutartą sutikimo davimą atlikti mokėjimo operaciją, jie negali būti laikomi tinkamu mokėtojo sutikimu mokėjimo operacijai atlikti, jeigu nustatoma, kad tokie veiksmai neatitinka mokėtojo tikrosios valios.**

²⁵ https://www.lb.lt/lt/frd/view_dispute?id=6477

Vertinant mokėtojo valios išraišką, vertintina ne tik jo nuomonė, pateikiami teiginiai apie mokėjimo nurodymo pateikimo ir ginčijamos mokėjimo operacijos įvykdymo aplinkybes, bet ir valios išraišką rodančios ir pagrindžiančios mokėjimo nurodymo pateikimo ir operacijos įvykdymo aplinkybės. Kai ginčijama mokėjimo operacijos autorizavimo aplinkybė, turi būti vertinama, kas ir koku būdu inicijavo ir (ar) pateikė mokėjimo paslaugų teikėjui duomenis, būtinus mokėjimo operacijai inicijuoti ir patvirtinti. Turi būti analizuojamos ir visos kitos ginčo nagrinėjimo metu nustatytos aplinkybės, pagrindžiančios arba paneigiančios vartotojo teiginį, kad valios inicijuoti ir (ar) patvirtinti ginčijamą mokėjimo operaciją jis neturėjo. Pagal ginčo bylos duomenis nustatyta, kad trečiųjų asmenų sukurtoje aplinkoje vartotojui nebuvo rodoma tikrovę atitinkanti informacija apie inicijuotą mokėjimą. Tai galėjo suklaidinti vartotoją dėl toliau atliekamų veiksmų esmės ir pobūdžio. Nustačius, kad vartotojas neišreiškė valios autorizuoti ginčijamą mokėjimą šalių sutarta tvarka, mokėjimas įvertintas kaip neautorizuotas.

Vis dėlto vartotojo reikalavimas atlyginti ginčijamos mokėjimo operacijos nuostolius atmetas kaip nepagrįstas, vartotojo elgesį įvertinus kaip labai neatsargų. Nustatyta, kad vartotojas ne tik kritiškai nevertino iš trečiųjų asmenų gauto SMS pranešimo turinio, spaudė pateiktą nuorodą ir suklastotoje banko interneto banko svetainėje suvedė mokėjimo priemonės saugumo duomenis, bet ir nedvejodamas suvedė savo atpažinties priemonės – „Smart-ID“ paskyros PIN2 kodą, prieš tai neperskaitęs ir (ar) neįvertinęs „Smart-ID“ programėlės pranešimo, kuriuo buvo informuojama, koku tikslu prašoma suvesti šį kodą.

SVARBU ATMINTI!

Sukčiavimo atakos yra destruktivos, gniuždančios ir itin neigiamai veikiančios vartotojus. Jos gali lemti didelius finansinius nuostolius – kartais net visų gyvenimo santaupų praradimą.

Sukčiavimo aukomis tampa ne tik jauni ar itin patiklūs asmenys. Sukčių aukomis gali tapti bet kuris vartotojas – tiek studentas, tiek iki didelę gyvenimišką patirtį turintis ar aukštas pareigas užimantis asmuo. Kilus abejonei ar menkiausiam įtarimui, svarbu vadovautis „nykščio taisykle“:

Sustok – kilus abejonei dėl prašymo pervesti pinigus ar atskleisti asmeninius su mokėjimo priemonėmis susijusius duomenis, sustokite ir skirkite laiko ramiai pagalvoti, ar tai saugu daryti. Daugelis neautorizuotų mokėjimo operacijų įvykdomos vos per kelias sekundes. Neretai vartotojai automatiškai suveda tapatybei patvirtinti prašomus suvesti PIN kodus, įdėmiai neperskaitę ir nesusipažinę, kokiam veiksmui duoda sutikimą. Atlikdami mokėjimą, kaskart atidžiai perskaitykite, kokį veiksmą tvirtinate.

Abejok – ar tai tikra? Abejoti normalu, o suabejokus – atmesti prašymą atlikti veiksmus ar atskleisti duomenis. Tik sukčiavimu elektroninėje erdvėje užsiimantys asmenys linkę skubinti ir kelti paniką.

Saugok – saugokite asmeninės informacijos ir mokėjimo priemonių duomenų konfidencialumą. Jei abejojate, kad ekrane matomas operacijos aprašymas teisingas, niekada neveskite PIN kodo. Taip pat visada patikrinkite, ar telefono ekrane rodomas kontrolinis kodas atitinka kodą, rodomą interneto svetainėje arba internetinės 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, lėmusio neautorizuotą mokėjimo operaciją, kaip atsargaus ar labai neatsargaus, darytina kiekvienu konkrečiu atveju, įvertinus ginčo nagrinėjimo metu nustatytų individualių ir specifinių aplinkybių visumą. Ji turi būti patvirtinta ginčo byloje esančiais įrodymais ir (ar) šalių

neginčijamos neautorizuotos mokėjimo operacijos įvykdymo aplinkybėmis. Mokėtoju visi dėl neautorizuotų mokėjimo operacijų patirti nuostoliai tenka tik tuo atveju, jei nustatomos abi sąlygos: mokėtojas ne tik neįvykdo vienos ar kelių Mokėjimų įstatyme nustatytų mokėtojo pareigų, bet ir tai padaro elgdamasis nesažiningai, tyčia ar būdamas labai neatsargus.

Nagrindėdami vieną iš mokėjimo paslaugų kilusį ginčą dėl vartotojo teisės į ginčijamų mokėjimo operacijų sumų gražinimą, nustatėme, kad tarp šalių nesutarimas kilo dėl banko atsisakymo gražinti ar kompensuoti vartotojui ginčijamų mokėjimų, įvykdytų tretiesiems asmenims jų kontroliuojamame įrenginyje vartotojo vardu sukūrus naują tapatybės patvirtinimo priemonės „Smart-ID“ paskyrą, sumų.

Vartotojas į savo mobilųjį telefoną gavo trečiųjų asmenų banko vardu siųstą SMS pranešimą, kuriuo buvo įspėtas dėl interneto banko sutarties blokavimo ir paragintas spausti tame pačiame SMS pranešime pateiktą nuorodą: „Jūsų interneto banko sutartis užblokuota apsilankykite seb.login20.com“. Tikėdamas, kad SMS žinutė yra atsiųsta banko, vartotojas paspaudė pateiktą nuorodą ir atsidariusioje suklastotoje interneto svetainėje suvedė savo prieigos prie internetinės bankininkystės atpažinimo kodą, asmens kodą. Juos suvedęs, vartotojas į savo mobiliajame įrenginyje naudojamą „Smart-ID“ paskyrą gavo mokėjimo operacijų patvirtinimo užklausas. Jas patvirtino, suveddamas „Smart-ID“ paskyros PIN1 ir PIN2 kodus. Atlikus šiuos veiksmus, tretieji asmenys savo įrenginyje vartotojo vardu sukūrė naują „Smart-ID“ paskyrą. Tokiu būdu tretiesiems asmenims buvo suteikta galimybė savo mobiliajame įrenginyje aktyvuoti banko programėlę, prisijungti prie vartotojo atsiskaitomosios sąskaitos ir inicijuoti bei patvirtinti mokėjimo operacijas (2022 m. birželio 16 d. Lietuvos banko sprendimas „Dėl X. X. ir AB SEB banko ginčo nagrinėjimo“²⁶).

Siekdami nustatyti, ar vartotojo elgesys šiuo atveju gali būti laikomas labai neatsargiu, vertinome šiuos aspektus: ar vartotojas pasitikėjo gautame SMS pranešime nurodyta informacija ir jame pateikta nuoroda, vartotojo elgesį suklastotame banko interneto banko puslapyje suvedant prisijungimo prie interneto banko ir kitus duomenis, „Smart-ID“ paskyros PIN1 ir PIN2 slaptažodžius. Taip pat vertinome ir banko veiksmus, kurių jis prevenciškai ėmėsi ir imasi tam, kad mokėjimo paslaugos elektroninėje erdvėje būtų teikiamos saugiai, o vartotojas būtų tinkamai supažindinamas su sukčiavimo elektroninėje erdvėje rizikomis ir tapatybės patvirtinimo priemonės saugaus naudojimo, jos personalizuotų saugumo duomenų suvedimo ir atskleidimo reikšme bei teisinėmis pasekmėmis.

Įvertinę visas nurodytas aplinkybes, susijusias su naujos „Smart-ID“ paskyros vartotojo vardu sukūrimu ir vėliau lėmusias neautorizuotų ginčijamų mokėjimų įvykdymą, taip pat banko pateiktus duomenis, kuriais jis grindžia atsisakymą gražinti vartotojui ginčijamų mokėjimų sumas dėl jo didelio neatsargumo, padarėme išvadą, kad vis dėlto šiuo konkrečiu atveju nėra pagrindo vertinti vartotojo elgesį, dėl kurio jis prarado savo mokėjimo priemonę (savo prieigą prie internetinės bankininkystės), kaip neprotingą ar išskirtinai nerūpestingą.

Mūsų vertinimu, šiuo atveju sukčių suklastotas SMS pranešimas, pakliuvusi į bendrą kitų iš banko gautų SMS pranešimų srautą, pagal formą ir turinį buvo pateiktas taip, kad galėjo pagrįstai sudaryti įspūdį, jog tai banko siųstas pranešimas. Jame pateikta nuoroda į suklastotą banko interneto banko svetainę, taip pat ir suklastota banko interneto banko svetainė, vartotojo teigimu, buvo klaidinamai panaši į autentišką banko interneto banko svetainę, o adresas – į banko interneto svetainės adresą. **O svarbiausia tai, kad vartotojo naudotos „Smart-ID“ paskyros pranešimuose, kuriais buvo prašoma suvesti PIN1 ir PIN2 kodus, be kontrolinio kodo, buvo rodomi tik minėti prašomus atlikti veiksmus identifikuojantys bendro pobūdžio reikšmę turintys žodžiai „Prisijungimas“ (suvedant PIN1 kodą) ir „Patvirtinimas“ (suvedant PIN2 kodą). Remdamiesi tuo, vertinome, kad vartotojui pagrįstai galėjo susidaryti įspūdis, kad vykdydamas banko nurodymus jis atlieka veiksmus, kurie paprastai atliekami tam, kad vartotojo prieiga prie interneto banko paskyros būtų atblokuota.**

²⁶ https://www.lb.lt/lt/frd/view_dispute?id=6137

Pagal Mokėjimų įstatymo nuostatas, reglamentuojančias atsakomybės už neautorizuotų mokėjimo operacijų įvykdymą pasiskirstymą, kad bankas būtų atleistas nuo pareigos grąžinti neautorizuotų mokėjimo operacijų lėšas, bankas, kaip vartotojo mokėjimo paslaugų teikėjas, turėjo pateikti įrodymų, pagrindžiančių vartotojo sukčiavimą arba didelį neatsargumą. Tokių įrodymų jis nepateikė, tai įrodančių duomenų ginčo nagrinėjimo metu taip pat nenustatėme.

Vartotojo elgesys, dėl kurio jis prarado mokėjimo priemonę, nebuvo labai neatsargus, tačiau ginčo nagrinėjimo metu nustatyti duomenys ir aplinkybės sudarė pagrindą teigti, kad vartotojas iki vykdydamas mokėjimus turėjo galimybę pastebėti, jog jo mokėjimo priemonę pasisavino tretieji asmenys. Tiek bankas, tiek tapatybės patvirtinimo priemonės „Smart-ID“ leidėjas dar iki ginčijamų mokėjimų inicijavimo ir įvykdymo informavo pareiškėją, kad jo vardu kuriama nauja „Smart-ID“ paskyra ir, jeigu vartotojas to neinicijavo, kuo skubiau susisiektų su banku. Kadangi vartotojas tokių veiksmų neatliko, vartotojo reikalavimas, kad bankas grąžintų ir (ar) kompensuotų ginčijamų mokėjimų sumą, pripažintas kaip tenkintinas iš dalies. Vertinta, kad bankas turėtų grąžinti vartotojui ginčijamų mokėjimų sumą, išskaičius vartotojo atsakomybei tenkančią 50 Eur sumą.

Sprendžiant klausimą dėl didelio neatsargumo, minėtinas ir kitas nagrinėtas ginčas: vartotojas reikalavo atlyginti nuostolius, nulemtus iš esmės tokios pačios sukčiavimo atakos. Šio ginčo nagrinėjimo metu buvo padaryta išvada, kad vartotojo elgesys pasireiškė dideliu neatsargumu. Tokį vertinimą nulėmė ne tik tai, kad vartotojas, iki atskleisdamas personalizuotus duomenis (suveddamas juos suklastotoje interneto svetainėje), nesudvejojo pranešime nurodytos informacijos patikimumu ir pagal jame pateiktą nuorodą atsidariusio interneto puslapio tikrumu, bet ir, neabejodamas pateiktų nurodymų pagrįstumu, suvedė savo naudojamos „Smart-ID“ paskyros PIN1 ir PIN2 slaptažodžius, tai paragintas padaryti „Smart-ID“ programėlės pranešimų. Šiuo atveju nustatyta, kad trečiųjų asmenų siųstu SMS pranešimu vartotojas buvo informuojamas apie tai, kad jo banko paskyra yra įtraukta į karantino zoną, ir nurodoma, kad jeigu vartotojas nori užkirsti kelią tariamam banko paskyros karantinui, jis, vadovaudamasis SMS žinutės nurodytais, turi spausti nuorodą (2022 m. birželio 13 d. Lietuvos banko sprendimas „Dėl X. X. ir AB SEB banko ginčo nagrinėjimo“²⁷).

Įvertinus visus surinktus duomenis, šiuo atveju nustatyta, jog vartotojas nebuvo pakankamai rūpestingas ir atsargus. **Nagrinėjant ginčą atsižvelgta į tai, kad SMS pranešimo turinys nebuvo pakankamai aiškus, t. y. nebuvo aišku, kokia yra banko paskyros įtraukimo į karantino zoną prasmė, nes tokių procesų neregamentuoja nei teisės aktai, nei banko parengtos bendrosios ir mokėjimo paslaugas nustatančių taisyklių bei kitų dokumentų sąlygos. Be to, vartotojui atsiųstas SMS pranešimas buvo parašytas nelietuviškais rašmenimis. Galiausiai – suvedus visus prašomus pateikti duomenis ir patvirtinus atliekamus veiksmus „Smart-ID“ paskyros PIN kodų suvedimu, suklastota prieiga prie vartotojo interneto banko paskyros vis tiek tinkamai neveikė, tačiau tai vartotojui nesukėlė abejonių ir nesiėmė jokių papildomų veiksmų.**

Vartotojo naudotos „Smart-ID“ paskyros PIN kodų suvedimu trečiųjų asmenų naudojamame įrenginyje buvo patvirtintas naujos „Smart-ID“ paskyros sukūrimas, o apie tai vartotojas buvo iš karto informuotas banko SMS bei tapatybės patvirtinimo priemonės „Smart-ID“ leidėjo pranešimu, tačiau jų nepatikrino ir (ar) neperskaitė iki kol iš banko negavo kito pranešimo apie į vartotojo banko sąskaitą pervestas kito kliento lėšas. Dėl nurodytų aplinkybių, mūsų nuomone, toks vartotojo elgesys negalėjo būti vertinamas kaip atitinkantis elementarius atsargumo standartus, todėl padaryta išvada, kad vartotojas nagrinėjamu atveju buvo itin neatsargus. Jo reikalavimas buvo atmestas.

MOKĖJIMO OPERACIJŲ, ĮVYKDYTŲ DĖL NETEISĖTO (NEAUTORIZUOTO) MOKĖJIMO KORTELĖS SUSIEJIMO SU APPLE PAY AR GOOGLE PAY MOKĖJIMO METODU

²⁷ https://www.lb.lt/lt/frd/view_dispute?id=6122

Iš 2022 m. išnagrinėtų ginčų išsiskiria nesutarimai, kylantis dėl mokėjimo operacijų, kurios buvo įvykdytos dėl neteisėto (neautorizuoto) vartotojų mokėjimo kortelių susiejimo su *Apple Pay* ar *Google Pay* mokėjimo metodu.

Svarbu: dėl mokėjimo paslaugų teikėjų sistemų atnaujinimų, naujų produktų diegimo, buvusių produktų taikymo lengvesniam naudojimui vartotojams kyla didesnė rizika tapti sukčiavimo atakų aukomis. Dėl šios priežasties mokėjimo paslaugų teikėjai yra raginami įvertinti sistemų atnaujinimo būtinumą, naujų produktų diegimą ir esamų produktų pakeitimus, tinkamai įvertinti dėl šių pokyčių galinčias kilti rizikas, jas minimizuoti ir su jomis tinkamai supažindinti vartotojus. Vartotojai taip pat yra skatinami aktyviai domėtis naujovėmis, prieš pradėdami jas naudoti įvertinti jų funkcionalumą, kad tretieji asmenys neturėtų galimybės įvykdyti sukčiavimo atakų.

Tarp vartotojo ir banko ginčas kilo dėl banko atsisakymo grąžinti vartotojo mokėjimo kortelę, panaudojant *Apple Pay* mokėjimo metodą, atliktų mokėjimo operacijų, kurioms atlikti vartotojas teigė nedavęs sutikimo, sumą. Vartotojas teigė užsisakęs prekes iš elektroninės parduotuvės *www.senukai.lt* ir po kelių dienų gavęs elektroninį laišką iš AB Lietuvos pašto, kuris buvo atsakingas už siuntos pristatymą, kad „pristatymo išlaidos buvo neteisingai apskaičiuotos ir vartotojas turi papildomai sumokėti 1,90 Eur“. Ginčo nagrinėjimo metu nustatytais duomenimis, vartotojas paspaudė nuorodą laiške, atsidariusiame interneto puslapyje suvedė savo mokėjimo kortelės duomenis ir, gavęs SMS žinutę iš banko su kodu, jį įvedė interneto puslapyje. Atlikęs šiuos veiksmus, pastebėjo, kad iš jo su mokėjimo kortele susietos sąskaitos banke buvo atliktos ginčijamos mokėjimo operacijos ir nuskaičiuotos lėšos už pirkinius, kurių vartotojas neužsisakė ir negavo (2022 m. spalio 27 d. Lietuvos banko sprendimas „Dėl X. X. ir banko „Swedbank“, AB, ginčo nagrinėjimo“²⁸).

Bankui neginčijant vartotojo nurodytos aplinkybės, kad ginčijamos mokėjimo operacijos laikytinos neautorizuotomis, spręstas klausimas dėl vartotojo teisės į jų sumų grąžinimą.

Nustatyta, kad vartotojo ginčijamos mokėjimo operacijos mokėjimo kortelę buvo įvykdytos pasinaudojant *Apple Pay* mokėjimo metodu. Kad būtų galima atsiskaityti *Apple Pay* mokėjimo metodu, visų pirma būtina mokėjimo kortelę pridėti prie *Apple Pay* sistemos. Banko pateiktais duomenimis, mokėjimo kortelę prie *Apple Pay* sistemos pridėti taikoma saugesnio autentiškumo patvirtinimo procedūra, kurios metu reikia ne tik pateikti mokėjimo kortelės duomenis, bet ir suvesti vienkartinį saugos kodą. Įvertinus surinktus duomenis, buvo nustatyta, kad visi paminėti veiksmai buvo atlikti, prieš tai bankui į vartotojo mobilųjį telefoną išsiuntus SMS pranešimą su pridėjimo prie *Apple Pay* kodu.

Šiuo atveju, įvertinus visas ginčo byloje esančias aplinkybes, nustatyta, kad vartotojas, gavęs trečiųjų asmenų siųstą pranešimą apie tariamai nepristatytą siuntą dėl adreso klaidos, kaip pripažino pats, nedvejodamas paspaudė jame pateiktą nuorodą ir suklastotame interneto puslapyje suvedė mokėjimo kortelės personalizuotus saugumo duomenis, o vėliau ir SMS žinutę iš banko gautą vienkartinį saugos kodą. Toks vartotojo elgesys buvo įvertintas kaip itin neatsargus, nes jis neįsitikino nei siūsto pranešimo ir jame pateiktos nuorodos, nei į ją nukreipiančios interneto svetainės autentiškumu, prašymo atskleisti konfidencialius mokėjimo priemonių duomenis tikrumu. **Tačiau esminėmis aplinkybėmis laikyta, jog vartotojas neatkreipė dėmesio, kad iš banko SMS žinutę gavo *Apple Pay* aktyvavimo kodą, nors pats naudoja *Android* įrenginiu. Atkreiptas dėmesys ir į tai, kad vartotojas turėjo galimybę perskaityti SMS pranešime nurodytą tekstą, kuriuo buvo informuojama apie tikslą, kuriuo banko siūstas vienkartinis kodas, t. y. kad siunčiamas kodas yra skirtas vartotojo mokėjimo kortelę susieti su *Apple Pay* išmaniuoju atsiskaitymo metodu. Tačiau vartotojas šio pranešimo arba pasirinko neskaityti, arba nesuprato, tačiau vis tiek nusprendė tretiesiems asmenims atskleisti gautus duomenis.** Dėl visų šių aplinkybių vartotojo veiksmai buvo pripažinti kaip labai neatsargūs, todėl priimtas sprendimas atmesti vartotojo reikalavimą.

²⁸ https://www.lb.lt/lt/frd/view_dispute?id=6429

Vis dėlto kito taikiai pasibaigusio ginčo, kilusio dėl neteisėto (neautorizuoto) vartotojo mokėjimo kortelės susiejimo su *Apple Pay* metodu ir šio veiksmo nulemtos neautorizuotos mokėjimo operacijos, atveju vartotojo elgesys nevertintas kaip itin neatsargus.

Nagrinėjama atveju vartotojas atostogų užsienyje metu į bendrą banko siųstų žinučių srautą gavo sukčių pranešimą, kad vartotojo sąskaita yra užblokuota. Paspaudęs pranešime pateiktą nuorodą, buvo nukreiptas į suklastotą banko interneto puslapį ir jame suvedė savo prieigos prie internetinės bankininkystės atpažinimo kodą, o vėliau, mobiliajame telefone pasirodžius tai atlikti raginančiam pranešimui, ir savo naudojamą „Smart-ID“ paskyros PIN1 kodą. Šie veiksmai, kaip nustatyta, leido tretiesiems asmenims ne tik prisijungti prie banko mobiliosios programėlės vartotojo vardu trečiųjų asmenų valdomame įrenginyje, bet ir pridėti vartotojo mokėjimo kortelę prie *Apple Pay*. Naudojantis *Apple Pay* mokėjimo metodu ir buvo įvykdytas vartotojo ginčijamas mokėjimas.

Tai reiškia, kad vartotojui panaudojus savo mokėjimo priemonę įprastu jos panaudojimo tikslu (prisijungti prie interneto banko paskyros ir suvedus asmens kodą, interneto naudotojo prisijungimo duomenis, o vėliau ir atpažinties priemonės „Smart-ID“ PIN1 kodą), tretieji asmenys nusavino suklastotame banko interneto banko puslapyje vartotojo suvestus mokėjimo priemonės personalizuotus saugumo duomenis ir juos panaudojo prisijungti prie banko mobiliosios programėlės jau trečiųjų asmenų valdomame įrenginyje. Taigi, tolesnis vartotojo mokėjimo kortelės susiejimas su *Apple Pay* ir dėl to įvykęs mokėjimas iš vartotojo su mokėjimo kortele susietos sąskaitos banke buvo inicijuotas ir įvykdytas be vartotojo žinios ir valios.

Įvertinus ginčo nagrinėjimo metu surinktus duomenis, buvo padaryta išvada, kad toks ginčijamas mokėjimas vertintinas kaip neautorizuotas (priešingai, nei teigė bankas), be to, nebuvo nustatyta, kad jo įvykdymą būtų lėmęs vartotojo didelis neatsargumas. Banko pateikta informacija nebuvo pakankama, kad vartotojas būtų tinkamai informuotas ir turėtų galimybę suprasti, kad, suvedus atpažinties priemonės „Smart-ID“ PIN1 kodą, vartotojo mokėjimo kortelė bus pridėta prie *Apple Pay* sistemos.

Dėl šios priežasties ginčo nagrinėjimo metu, siūlydami vartojimo ginčą užbaigti taikiai, atkreipėme banko dėmesį į tai, kad, įvertinus faktines aplinkybes, negalima daryti išvados, kad ginčijamo mokėjimo įvykdymą būtų lėmęs didelis vartotojo neatsargumas. Bankas, diegdamas sistemų atnaujinimus ir sudarydamas galimybę mokėjimo kortelę pridėti prie *Apple Pay*, turėjo tinkamai identifikuoti dėl šių pokyčių galinčias kilti rizikas ir apie tai informuoti vartotojus. Ginčo nagrinėjimo metu pateikus argumentus, pagrindžiančius pirmiau išdėstytą poziciją, bankas sutiko pasiekti taikų susitarimą ir patenkino vartotojo keliamą reikalavimą.

MOKĖJIMO PASLAUGŲ GAVĖJO BENDRADARBIAVIMAS TURI ESMINĖS ĮTAKOS VERTINANT NUOSTOLIŲ ATLYGINIMO KLAUSIMĄ

Svarbu: Siekiant tinkamai įvertinti mokėjimo operacijų metu vartotojų atliktus veiksmus ir tinkamai išspręsti jų patirtų nuostolių atlyginimo klausimą, būtinas vartotojų visapusiškas bendradarbiavimas. Vartotojai tiek su finansų rinkos dalyviu, tiek ir ginčo nagrinėjimo metu su Lietuvos banku privalo bendradarbiauti ir pateikti visą su sukčiavimo ataka susijusią informaciją, kuri gali būti reikšminga priimant galutinį sprendimą.

Sprendžiant ginčą dėl didelio neatsargumo laipsnio, pažymėtinas nagrinėtas nesutarimas, kuriame vartotojo prisijungimo prie bendrovės paskyros duomenys galėjo būti nusavinti, vartotojui paieškos sistemoje *Google* paspaudus reklaminę nuorodą į bendrovės suklastotą internetinį puslapį *www.paeysera.com* (tikrasis bendrovės internetinio puslapio adresas yra *www.bank.paysera.com*). Iš ginčo nagrinėjimo metu surinktų duomenų matyti, kad šiame internetiniame puslapyje vartotojas, siekdamas prisijungti prie bendrovėje atidarytos savo paskyros, turėjo suvesti prisijungimo prie paskyros duomenis (el. pašto adresą, telefono numerį ir prisijungimo slaptažodį) ir į mobiliąjį telefoną gautą vienkartinį saugos kodą. Po šių veiksmų tretieji asmenys nusavino suklastotoje bendrovės svetainėje suvestus vartotojo prisijungimo prie bendrovės paskyros

duomenis, todėl iš kito įrenginio prisijungė prie vartotojo paskyros ir atliko ginčijamus mokėjimus (2021 m. lapkričio 24 d. Lietuvos banko sprendimas „Dėl X. X. ir „Paysera LT“, UAB, ginčo nagrinėjimo“²⁹).

Siekdama įvertinti susiklosčiusią situaciją, bendrovė vartotojo prašė pateikti išrašą iš jo naršyklės apie naršymo internete istoriją ir nurodyti, ar vartotojas tretiesiems asmenims neatskleidė savo prisijungimo prie paskyros duomenų bei SMS žinute gauto vienkartinio saugos kodo, tačiau vartotojas prašomų duomenų nepateikė ir nurodė, kad jokios informacijos tretiesiems asmenims neatskleidė. Ginčo Lietuvos banke nagrinėjimo metu taip pat buvo aktyviai bendraujama su vartotoju, kad jis pateiktų papildomą informaciją, susijusią su sukčiavimo ataka, tačiau vartotojas pateikė abstrakčią informaciją, kad jokių veiksmų neatliko.

Įvertinus bendrovės pateiktus vidinių sistemų išrašus, buvo nustatyta, kad, nors vartotojas neigė atskleidęs personalizuotus saugos duomenis, turimi duomenys patvirtino, kad prisijungimas prie vartotojo sąskaitos iš kito įrenginio buvo patvirtintas saugesnio autentifikavimo procedūra. Vadinas, kad tretieji asmenys įgytų galimybę prisijungti prie vartotojo paskyros iš kito įrenginio, vartotojas turėjo nesaugoti savo prisijungimo prie paskyros duomenų, į mobilųjį telefoną SMS žinute siųsto vienkartinio saugos kodo ir visus šiuos duomenis atskleisti tretiesiems asmenims. Vartotojas nepateikė paaiškinimų, koku būdu tretiesiems asmenims galėjo tapti žinomi tik jam vienam žinomi personalizuoti saugumo duomenys.

Taigi, kad **būtų galima įvertinti vartotojo elgesį, dėl kurio prarasta mokėjimo priemonė, labai svarbu, kad pats vartotojas bendradarbiautų ir pateiktų kuo išsamesnę informaciją apie savo veiksmus, dėl kurių galėjo ji prarasta. Nagrinėjamu atveju vartotojo bendradarbiavimo trūkumas iš esmės ir lėmė tai, kad ginčo byloje nebuvo duomenų, iš kurių būtų galima spręsti apie vartotojo veiksmus, prarandant mokėjimo priemonę, todėl vartotojo reikalavimas bendrovei rekomenduoti grąžinti neautorizuotų mokėjimo operacijų metu prarastas lėšas buvo atmestas.**

Be to, 2023 m. mūsų vertinimas analogiškų bylų atveju pasikeitė. Tokiais atvejais, kai vartotojai nebendradarbiauja ir nepateikia visos su sukčiavimo ataka susijusios informacijos, kuri gali būti reikšminga priimant galutinį sprendimą, ir dėl to nėra galimybės tinkamai įvertinti vartotojo veiksmų, dėl kurių jis galėjo prarasti savo mokėjimo priemonę, atitinkami – ir spręsti atsakomybės už neautorizuotos mokėjimo operacijos įvykdymą paskirstymo klausimą, buvo apsiribojama vertinimu, ar bankas pagrįstai įvykdė šalių sutarta forma ir tvarka patvirtintą mokėjimo operaciją. Nagrinėjamu atveju nustatius, kad visi veiksmai buvo atlikti tinkamai, buvo padaryta išvada, kad bankas neturi pareigos grąžinti mokėjimo operacijos metu vartotojo prarastų lėšų (2023 m. vasario 8 d. Lietuvos banko sprendimas „Dėl X. X. ir Revolut Bank UAB ginčo nagrinėjimo“³⁰).

Tačiau nagrinėjant analogišką sukčiavimo atvejį, kai vartotojo prisijungimo prie bendrovės paskyros duomenys galėjo būti nusavinti, vartotojui paieškos sistemoje *Google* paspaudus reklaminę nuorodą į bendrovės suklastotą internetinį puslapį www.paeysera.com (tikrasis bendrovės internetinio puslapio adresas yra www.bank.paysera.com), (2022 m. kovo 24 d. Lietuvos banko sprendimas „Dėl X. X. ir „Paysera LT“, UAB, ginčo nagrinėjimo“³¹), įvertinus abiejų šalių paaiškinimus ir pateiktus įrodymus, buvo padaryta išvada, kad vartotojo elgesys, dėl kurio jis šiuos duomenis prarado, vertintinas ne kaip labai neprotingas ar išskirtinai nerūpestingas.

Mūsų vertinimų, trečiųjų asmenų suklastota bendrovės paskyra akivaizdžiai nesiskyrė nuo tikrosios bendrovės paskyros, o pareiškėjo pateikti išsamūs paaiškinimai ir nurodytų atliekamų veiksmų seka jungiantis prie suklastotos bendrovės paskyros ir prie tikrosios bendrovės paskyros iš to paties įrenginio iš esmės nesiskyrė. Priešingai, visi atliekami veiksmai buvo panašūs, o skyrėsi tik tuo, kad bendrovės tikrojoje svetainėje nėra prašoma suvesti SMS pranešimu gauto vienkartinio saugos kodo. Įvertinus visas aplinkybes, toks veiksmas

²⁹ https://www.lb.lt/lt/frd/view_dispute?id=5872

³⁰ https://www.lb.lt/lt/frd/view_dispute?id=6634

³¹ https://www.lb.lt/lt/frd/view_dispute?id=6007

galėjo atrodyti kaip paprastai atliekamas siekiant prisijungti prie bendrovės paskyros. Dėl šios priežasties buvo padaryta išvada, kad vartotojas negalėjo pastebėti, kad jo mokėjimo priemonę pasisavino tretieji asmenys, todėl vartotojo reikalavimas buvo patenkintas ir rekomenduota grąžinti neautorizuotų mokėjimo operacijų metu prarastas lėšas.

PATARIMAI, KOKIUS VEIKSMUS TURĖTŲ ATLIKTI VAROTOJAI:

TURĖTŲ:

Suvedami savo naudojamos tapatybės patvirtinimo priemonės („Smart-ID“, mobilusis parašas) PIN kodus, visuomet atidžiai perskaitykite tai padaryti prašančių pranešimų tekstą. Dažniausiai tokie pranešimai tiksliai ir nedviprasmiškai informuoja, koku tikslu jūsų prašoma suvesti atitinkamą PIN kodą. Skubėjimas tampa vienu iš veiksnių, lemiančių mokėjimo operacijų, kurių nesiekėte, įvykdymą.

Abejokite prašymais atskleisti mokėjimo priemonių konfidencialius duomenis, jei nesiekiate įvykdyti mokėjimo. Abejones šalinkite, klausdami tiesiogiai savo mokėjimo paslaugų teikėjo jo nurodytais ir viešai skelbiamais kontaktais.

Užtikrinkite savo asmens duomenų ir asmeninės informacijos saugumą. Būkite atsargūs, dalindamiesi bet kokio pobūdžio informacija socialiniuose tinkluose, venkite suvesti asmeninio pobūdžio informaciją viešo naudojimo kompiuteriuose, atsakingai pasirinkite slaptažodžius.

NETURĖTŲ:

Niekada nespauskite SMS pranešimuose, pokalbių programėlėse ar el. laiškuose gautų nuorodų, jei nesate įsitikinęs siuntėjo patikimumu. Atminkite, bankai nesiunčia SMS pranešimų ar el. laiškų, raginančių spausti juose pateiktas nuorodas tariamam paskyros ar mokėjimo kortelės atblokovimui ir tokiu būdu prašančių pateikti savo mokėjimo priemonių duomenis.

Niekada neatskleiskite savo mokėjimo kortelės ir (ar) kitų savo mokėjimo priemonių duomenų, jei patys neketinate atlikti mokėjimo (pvz., nesuveskite pagal nuorodą atsidarantiuose interneto puslapiuose). Atminkite – jūsų mokėjimo priemonių konfidencialūs duomenys (tarp jų ir mokėjimo kortelės duomenys) yra jūsų raktas į jūsų mokėjimo sąskaitose (tarp jų ir susietose su mokėjimo kortele) esančias lėšas.

Nepasitikėkite „išskirtiniais“ pasiūlymais greitai praturtėti investuojant. Jei skamba per gerai, kad būtų tiesa, tikėtina, kad taip nėra. Sulaukus bet kokio pasiūlymo investuoti, pirmiausia reiktų pasitikrinti [Lietuvos banko interneto svetainėje](#), ar investuoti siūlanti įmonė turi leidimą verstis šia veikla.

4.2.3. KITI SU MOKĖJIMO PASLAUGŲ TEIKIMU SUSIJĘ KLAUSIMAI

TINKAMO MOKĖJIMO PASLAUGŲ TEIKĖJO NUSTATYMO YPATUMAI

Svarbu: mokėjimo paslaugų teikėjas vartotojui gali atidaryti tik atsiskaitomąją sąskaitą, o mokėjimo kortelės išleidimas, su ja susietos sąskaitos administravimas ir atsakomybės klausimai gali tekti kitam subjektui.

Iš 2022 m. nagrinėtų ginčų, kilusių tarp vartotojų ir mokėjimo paslaugų teikėjų, taip pat svarbu išskirti ir atvejį, kai vartotojas, siekdamas atgauti prarastas lėšas, kreipėsi į mokėjimo paslaugų teikėją, kuris vartotojui atidarė atsiskaitomąją sąskaitą ir, vartotojo nuomone, išdavė mokėjimo kortelę, reikalaujamas atlyginti nepagrįstai nuo atsiskaitomosios sąskaitos nurašytas lėšas (2022 m. rugsėjo 2 d. Lietuvos banko sprendimas „Dėl X. X. ir „Paysera LT“, UAB, ginčo nagrinėjimo“³²).

Ginčo nagrinėjimo metu buvo nustatyta, kad mokėjimo paslaugų teikėjas vartotojui tik atidarė atsiskaitomąją sąskaitą, o ginčijami mokėjimai buvo atlikti iš kitos, t. y. su mokėjimo kortele susietos, sąskaitos.

³² https://www.lb.lt/lt/frd/view_dispute?id=6320

Jiems atlikti buvo naudojami pareiškėjui išduotos mokėjimo kortelės duomenys. Įvertinus tiek abiejų šalių pateiktus duomenis, tiek tarp šalių pasirašytų sutarčių sąlygas, buvo nustatyta, kad mokėjimo paslaugų teikėjas, naudodamasis savo internetine platforma, vartotojui teikė tik atsiskaitomosios sąskaitos atidarymo ir kitas su šia sąskaita susijusias paslaugas. Svarbu, kad, nors vartotojas būtent per mokėjimo paslaugų teikėjo platformą užsisakė mokėjimo kortelę ir galėjo naudotis jos teikiamomis paslaugomis, mokėjimo kortelės leidėja, visų paslaugų, susijusių su mokėjimo kortele, teikėja ir atsakinga už su mokėjimo kortele susietos sąskaitos atidarymą, mokėjimo operacijų iš šios sąskaitos vykdymą ir kitus veiksmus buvo kita bendrovė.

Dėl šios priežasties, nagrinėjamu atveju buvo priimtas sprendimas vartotojo reikalavimą mokėjimo paslaugų teikėjui atmesti ir nukreipti jį kreiptis į bendrovę, kuri ir yra atsakinga už su mokėjimo kortele susietos sąskaitos atidarymą, mokėjimo operacijų iš šios sąskaitos vykdymą ir kitus veiksmus.

Įvertinus ginčo nagrinėjimo metu surinktus duomenis, siekiant, kad vartotojai būtų tinkamai supažindinti su jiems teikiamomis paslaugomis, buvo atkreiptas mokėjimo paslaugų teikėjo dėmesys į tai, kad būtina keisti šiuo metu taikomą praktiką ir vartotojams, norintiems gauti mokėjimo kortelę ir atsidaryti su ja susietą mokėjimo sąskaitą, tinkamai ir išsamiai atskleisti duomenis ir pateikti informaciją, kas yra mokėjimo kortelės leidėjas, kokias paslaugas jis teikia ir kas yra atsakingas už šių paslaugų teikimą.

KĄ TURI ŽINOTI VARTOTOJAS:

Mokėjimo paslaugų teikimo sutarties sąlygos yra labai svarbios, todėl prieš sudarydami sutartį susipažinkite su jomis ir įvertinkite, ar jos jums yra tinkamos.

Įvertinkite, kas yra mokėjimo paslaugas teikiantis subjektas ir į ką turėtumėte kreiptis dėl netinkamai Jums teikiamų mokėjimo paslaugų.

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, o ją pateikęs informuoja atitinkamą tarptautinę instituciją apie pažeistas savo teises dėl tarptautinio pobūdžio finansinių ginčų ir kartu gauna informaciją apie galimybę spręsti prašyme nurodytas problemas³³. 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. 2022 m. 2 kreipimūsi dėl ginčo nagrinėjimo atvejais vartotojui nurodėme galimybę kreiptis į kitą organizaciją arba savo iniciatyva persiuntėme vartotojo kreipimąsi jo ginčą nagrinėti įgaliotai organizacijai.

³³ https://ec.europa.eu/info/business-economy-euro/banking-and-finance/consumer-finance-and-payments/consumer-financial-services/financial-dispute-resolution-network-fin-net_it

6. PRIEDAS

6.1. VARTOJIMO GINČŲ NAGRINĖJIMO REZULTATAI IR VARTOTOJŲ REIKALAVIMAI PAGAL SEKTORIUS

6.1.1. GINČAI SU BANKAIS

2022 m. iš viso išnagrinėtas 231 ginčas su bankais.

2022 m. priimti 118 sprendimų dėl ginčų su bankais esmės. Išnagrinėjus ginčų aplinkybes, visiškai patenkintas 1 vartotojo reikalavimas, o dar 1 atveju vartotojo reikalavimai patenkinti iš dalies. Be to, 2022 m. vienas bankas neįgyvendino Lietuvos banko rekomendacijos (AB SEB bankas)³⁴.

Apžvelgiamu laikotarpiu atsisakėme nagrinėti 36 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 31 sprendimą dėl ginčų su bankais nagrinėjimo nutraukimo, visais atvejais šalys susitarė kilusį ginčą išspręsti taikiai.

2022 m. iš viso pasiekta 15 proc. taikių susitarimų iš visų nagrinėtų ginčų su bankais. Palyginti su ankstesnių metų rezultatais, šis skaičius sumažėjo (2020 m. – 18 %, 2021 m. – 20 % 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.); 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

2022 m. iš viso išnagrinėti 131 kreipimasis dėl ginčų su kitais finansų rinkos dalyviais.

Praėjusiais metais priėmėme 42 sprendimus dėl ginčų su kitais finansų rinkos dalyviais esmės. Išnagrinėjus ginčų aplinkybes, visiškai patenkinti 3 vartotojo reikalavimai. Tačiau 2022 m. viena elektroninių paslaugų įstaiga Lietuvos banko 2 rekomendacijų neįgyvendino („Paysera LT“, UAB)³⁵.

Apžvelgiamu laikotarpiu atsisakėme nagrinėti 39 proc. tokių kreipimūsi. Dažniausios atsisakymo priežastys: nesame įgalioti tokių kreipimūsi nagrinėti arba nenagrinėjame dėl ginčo nagrinėjimo tvarkos nesilaikymo (prieš kreipiantis į mus nepateikta pretenzija kitiems finansų rinkos dalyviams).

Svarbu yra tai, kad 2022 m. pasiekti 38 taikūs susitarimai, o tai sudaro 29 proc. visų kreipimūsi dėl ginčų su kitais finansų rinkos dalyviais. Palyginti su ankstesnių metų rezultatais, šis skaičius vis didėja (2020 m. – 10 %, 2021 m. – 21 % visų ginčų su kitais finansų rinkos dalyviais).

Kilus ginčui su kitais finansų rinkos dalyviais, vartotojai dažniausiai kėlė tokius reikalavimus: sumažinti pritaikytą vartojimo kredito davėjo paslaugų mokestį; atsisakyti reikalavimo grąžinti vartojimo kredito sumą; atnaujinti nutrauktą vartojimo kredito sutartį; atlyginti nuostolius, kurie patirti dėl draudimo tarpininko neteisėtų veiksmų; grąžinti atlikus mokėjimo operaciją nuskaitytas lėšas; kompensuoti nuostolius,

³⁴ <https://www.lb.lt/lt/finansu-rinkos-dalyviai-neivykde-sprendimo-del-ginco>

³⁵ <https://www.lb.lt/lt/finansu-rinkos-dalyviai-neivykde-sprendimo-del-ginco>

atsiradusius dėl mokėjimo operacijų, kurių vartotojas nurodo neautorizavęs; į atsiskaitomąją sąskaitą įskaityti lėšas ir pan.

6.1.3. GINČAI SU DRAUDIKAIS

2022 m. iš viso išnagrinėti 246 ginčai su draudikais.

Apžvelgiamu laikotarpiu priėmėme 69 sprendimus dėl ginčų su draudikais esmės. Nė vienu atveju nebuvo nustatyta, kad vartotojo reikalavimai būtų buvę pagrįsti.

2022 m. atsisakėme nagrinėti 40 proc. iš draudimo sutartinių teisinių santykių kilusių ginčų. Dažniausios atsisakymo priežastys buvo tokios pačios kaip ir atsisakymo nagrinėti kitus ginčus priežastys, 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 ir pan.

Apžvelgiamu laikotarpiu nutraukėme beveik 32 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 98 kilę ginčai su draudikais. Šioje kategorijoje pastebimas vartotojams naudingas taikų susitarimų skaičiaus didėjimas: 2020 m. jie sudarė 23 , 2021 m. – 31 , o 2022 m. – net 40 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; grąžinti draudimo įmoką; atlyginti vartotojo patirtas išlaidas, susijusias su vartojimo ginčų neteisminio sprendimo procedūra; patenkinti kitus reikalavimus, susijusias su draudimo sutarties vykdymu.

6.2. KĄ SVARBU ŽINOTI VARTOTOJUI, JEI GINČAS VIS DĖLTO 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 nagrinėjimo³⁶.

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, nurodydamas 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.

³⁶ <http://www.lb.lt/lt/daugiau-apie-gincius-su-finansiniu-paslaugu-teikeju>