



LIETUVOS BANKAS
EUROSISTEMA

Finansų rinkos dalyvių veikla

Vartojimo ginčų neteisminio sprendimo ataskaita

2023

SANTRUMPOS

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 2023 m. buvo išskirtiniai.....	5
2. 2023 m. gautų kreipimūsi dėl ginčų pobūdis ir skaičius	6
3. Vartojimo ginčų nagrinėjimo rezultatai	9
4. Ginčai, reikšmingi formuojant ginčų nagrinėjimo praktiką, ir jų problematika.....	11
4.1. Reikšmingi ginčai su draudikais	11
4.1.1. Aktualūs klausimai, susiję su TPVCAPD sutarties įsigaliojimu ir teikiamos draudimo apsaugos apimtimi.....	11
4.1.2. Savanoriškuoju transporto priemonių draudimu apdraustos transporto priemonės remonto atlikimas draudiko partnerių įmonėje	14
4.1.3. Sveikatos draudimo sutarčių sąlygų taikymo problematika.....	15
4.1.4. Turto draudimo sutartimi teikiamos draudimo apsaugos ribojimai	17
4.2. Reikšmingi ginčai su bankais ir kitais finansų rinkos dalyviais.....	18
4.2.1. Į vartotojo mokėjimo sąskaitą įskaitytų lėšų nurašymas be vartotojo sutikimo.....	19
4.2.2. Dėl vartotojų teisės į ginčijamų mokėjimo operacijų sumų grąžinimą, mokėjimo operacijas pripažinus neautorizuotomis.....	20
4.2.3. 2023 m. identifikuoti nauji sukčiavimo būdai	24
5. Informacija apie dalyvavimą tarptautinio bendradarbiavimo tinklo veikloje.....	25
6. Priedas	26
6.1. Vartojimo ginčų nagrinėjimo rezultatai ir vartotojų reikalavimai pagal sektorius.....	26
6.1.1. Ginčai su bankais	26
6.1.2. Ginčai su kitais finansų rinkos dalyviais.....	26
6.1.3. Ginčai su draudikais	27
6.2. Ką svarbu žinoti vartotojui, jei ginčas vis dėlto kyla	27

ĮVADINIS ŽODIS

Europoje alternatyvus ginčų sprendimas yra vertinamas ir pripažįstamas kaip paprastas, greitas ir nebrangus būdas ne teismo tvarka spręsti vartotojų ir komercinės veiklos subjektų ginčus. 2023 m. – jau vienuolikti metai, kai ne teismo tvarka nagrinėjame vartotojų ir finansų rinkos dalyvių nesutarimus, todėl, kaip ir kasmet, parengėme Vartojimo ginčų neteisminio sprendimo ataskaitą.

Šios ataskaitos tikslas – supažindinti visuomenę su, mūsų nuomone, svarbiausiomis tendencijomis ir reikšmingiausia ginčų nagrinėjimo praktika, kuri buvo aktuali 2023 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 išvalgas suformulavome ir problemas aptariame atsižvelgdami į 2023 m. vyravusių ginčų aktualumą, teismų praktikos naujoves, problemines sritis ir situacijos dažnumą. Tikimės, kad mūsų 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 vartotojų finansinį raštingumą, padės atsakingai ir sąžiningai naudotis finansinėmis paslaugomis.

Ataskaitoje pateikiamos išvalgos ir statistiniai duomenys 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 2023 m. vartojimo ginčų nagrinėjimo rezultatus, pastebėjome, kad jau antrus metus iš eilės augo bendras išnagrinėtų ginčų skaičius. Tokiam rezultatui esminę įtaką turėjo gerokai išaugęs vartotojų kreipimūsi į Lietuvos banką dėl nesutarimų su bankais skaičius. 2023 m. nesutarimai su bankais sudarė 53 proc. visų Lietuvos banke išnagrinėtų ginčų, o tai didžiausias nesutarimų su bankais skaičius nuo 2012 m. Pagrindinė tokių nesutarimų skaičiaus didėjimo priežastis tebėra kasmet augantis finansinio sukčiavimo atvejų skaičius.

Kita svarbi 2023 m. bendro išnagrinėtų ginčų skaičiaus augimo priežastis – 12 proc. išaugęs vartotojų nesutarimų su draudikais skaičius. Vartotojų nesutarimų su kitais finansų rinkos dalyviais³ skaičius mažėjo.

2023 m. ir toliau aktyviai skatinome ginčo šalis nesutarimus spręsti taikiu būdu. 2023 m. tokių susitarimų skaičius buvo rekordinis – pasiekti 177 taikūs susitarimai. Mūsų nuomone, taikus susitarimas padeda bendradarbiauti, kooperuotis ir rasti abiem šalims priimtina ginčo sprendimo būdą. Taigi, kaip ir ankstesniais metais, šioje ataskaitoje daug dėmesio bus skiriama ne tik išspręstų ginčų, bet ir nesutarimų, kurie buvo išspręsti taikiu būdu, problemoms aptarti.

Pagarbiai

Vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčų nagrinėjimo komiteto pirmininkas

Arūnas Raišutis

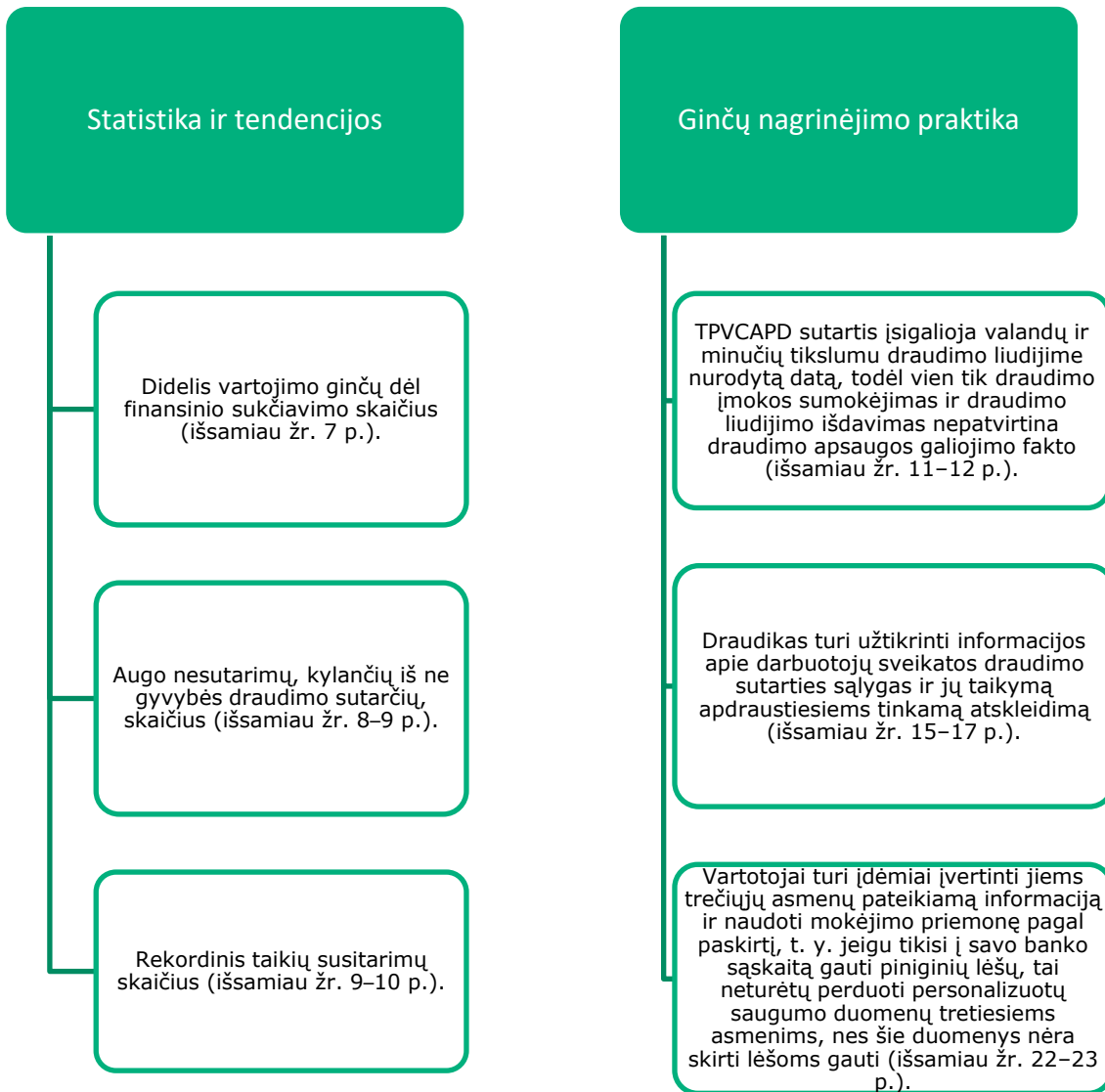
¹ T. y. Lietuvos banko sprendimais, priimtais vykdant Lietuvos Respublikos Lietuvos banko įstatymo 8 straipsnio 2 dalies 3 punkte numatytą funkciją – ne teismo tvarka nagrinėti vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčus.

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.

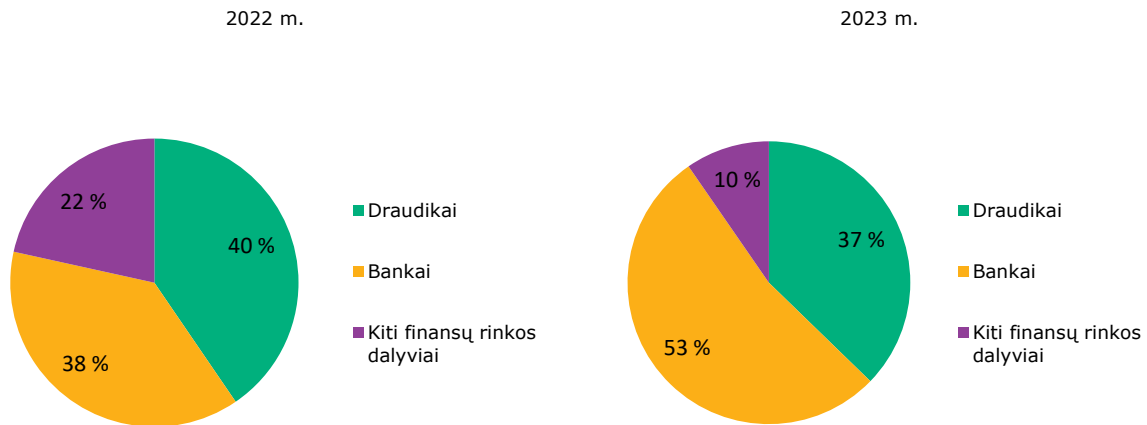
1. KUO 2023 M. BUVO IŠSKIRTINIAI

2023 m. išnagrinėjome 738 kreipimusis dėl ginčų, kilusių iš finansinių paslaugų teikimo sutartinių santykių. Išnagrinėtų kreipimųsi skaičius, palyginti su 2022 m., kai buvo išnagrinėti 608 kreipimaisi, išaugo⁴. Įvertinę visus 2023 m. Lietuvos banko gautus kreipimusis, nustatėme, kad 2023 m. buvo būdingi toliau nurodyti veiksniai:



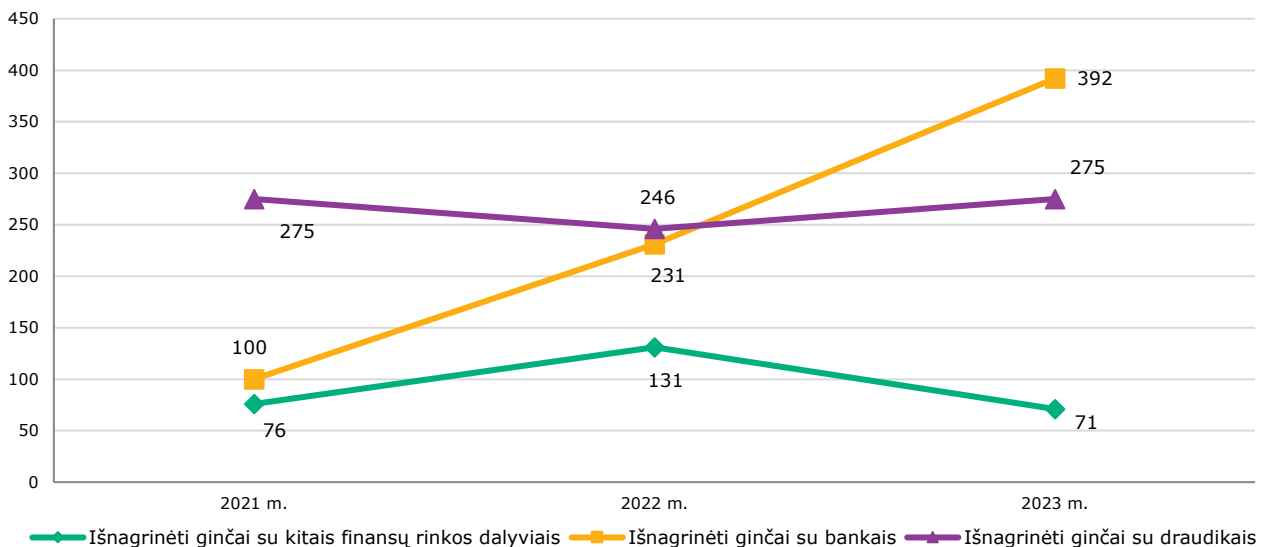
⁴ Šie ir toliau šioje ataskaitoje analizuojami duomenys yra susiję tik su Lietuvos banko įstatyme numatyta vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčų nagrinėjimo funkcija, o ne su Lietuvos banko vykdoma finansinių paslaugų priežiūra.

2. 2023 M. GAUTŲ KREIPIMŪSI DĖL GINČŲ POBŪDIS IR SKAIČIUS



Iš pateiktų duomenų matyti, kad 2023 m. tendencijos pasikeitė ir vartotojai dažniausiai kreipėsi dėl nesutarimų, kilusių su bankais. Tokių ginčų skaičius augo ir jie sudarė 53 proc. visų Lietuvos banke išnagrinėtų ginčų. Nesutarimų dėl draudimo paslaugų skaičius taip pat didėjo. Nors ginčų su draudikais skaičius augo, tačiau dėl ženkliai išaugusio nesutarimų su bankais skaičiaus nesutarimų su draudikais procentinė dalis, palyginti su visais Lietuvos banke išnagrinėtais ginčiais, mažėjo ir sudarė 37 proc. Nesutarimų su kitais finansų rinkos dalyviais (elektroninių pinigų įstaigomis ir kt.) skaičius mažėjo.

Išaugo vartotojų ginčų su bankais ir draudikais skaičius



REKORDIŠKAI DIDELIS NESUTARIMŲ SU BANKAIS SKAIČIUS

TRUMPAI

Didelis nesutarimų, kilusių dėl finansinio sukčiavimo, skaičius.

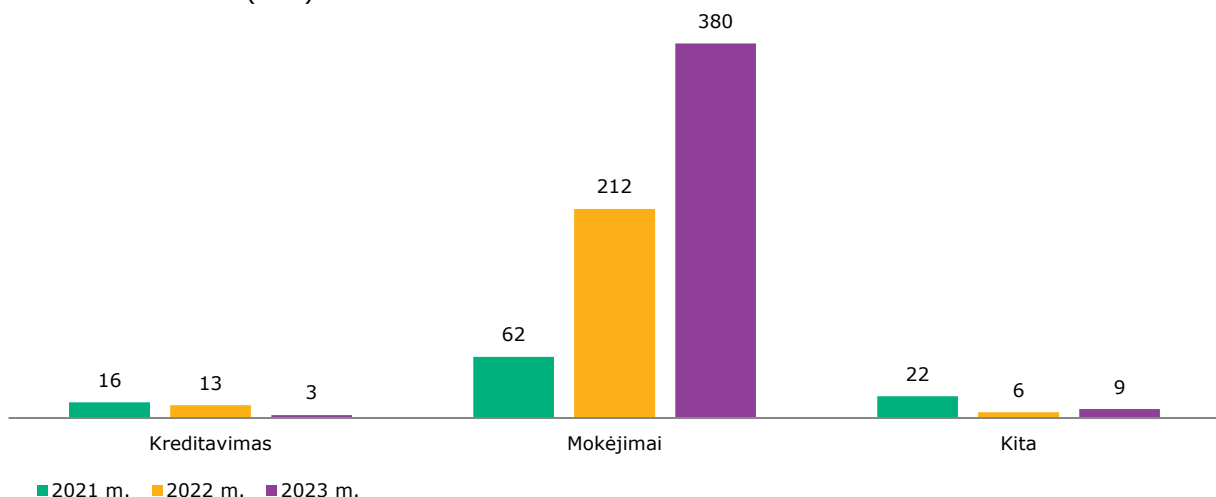
2023 m. ginčai su bankais sudarė 53 proc. visų Lietuvos banko išnagrinėtų ginčų. Didžiausią nesutarimų su bankais dalį sudaro kreipimaisi dėl mokėjimo paslaugų sutarčių vykdymo. **Palyginti su ankstesniais metais, tokių ginčų skaičius išaugo drastiškai: 2021 m. išnagrinėti 62, 2022 m. –**

212, o 2023 m. – 380 ginčų. 2023 m. procentinė kreipimūsi dėl ginčų, susijusių su mokėjimo paslaugomis, dalis sudarė 97 proc. visų kreipimūsi dėl ginčų su bankais (2021 m. – 62 %, o 2022 m. – 92 %). Mūsų nuomone, didelis nesutarimų su bankais dėl mokėjimo paslaugų teikimo skaičius susidarė dėl toliau augusio aktyvumo naudojantis mokėjimo paslaugomis elektroninėje erdvėje: vis daugiau mokėjimo operacijų buvo atliekama internetu (atsiskaitoma mokėjimo kortelėmis, daugiau perkama ir atsiskaitoma internetu kredito pervedimais), populiarėjo momentiniai mokėjimai, dėl ko padaugėjo ir 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.

Būtent dėl to 2023 m. keitėsi Lietuvos banko sudaromos statistikos tendencijos ir papildomai buvo išskirtas nesutarimų dėl finansinio sukčiavimo skaičius. Svarbu pažymėti, kad 2023 m. buvo išnagrinėta net 260 kilusių ginčų dėl finansinio sukčiavimo (išsamiau žr. šios ataskaitos 18–25 p.). Reaguodami į tai, 2023 m. ir toliau vykdėme įvairias finansinio sukčiavimo prevencijos priemones, bendradarbiavome su finansų rinkos dalyviais ir Pinigų plovimo prevencijos kompetencijos centru, vykdėme aktyvią vartotojų švietimo veiklą, siekdami informuoti vartotojus apie vyraujančius sukčiavimo būdus ir kaip nepatekti į sukčių pinkles.

2023 m. buvo išspręsti 68 vartojimo ginčai dėl negrynujų pinigų mokėjimo operacijų (2022 m. išnagrinėti 138 nesutarimai). Manome, kad esminė tokių nesutarimų mažėjimo priežastis yra ta, kad, kaip ir minėta aukščiau, 2023 m. statistikoje buvo išskirtas finansinių sukčiavimo atvejų skaičius, todėl nesutarimai, kilę dėl finansinio sukčiavimo, nepateko į negrynujų pinigų mokėjimo operacijų ginčų statistiką (2022 m. finansinio sukčiavimo atvejai dar buvo atvaizduojami negrynujų pinigų mokėjimo operacijų ginčų statistikoje).

Ginčai su bankais (vnt.)



2023 m. išnagrinėti 3 ginčai dėl būsto kredito sutarčių. Įvertinus statistinius duomenis matyti, kad iš kreditavimo sutarčių kilę ginčai iš viso sudaro 2 proc. Lietuvos banko nagrinėtų ginčų su bankais. Palyginti su 2021 ir 2022 m., tiek procentinė nesutarimų dėl kreditavimo paslaugų dalis (2021 m. – 21 %, 2022 m. – 5 %), tiek bendras nesutarimų dėl būsto ir vartojimo kredito sutarčių skaičius sumažėjo.

Apžvelgiamu laikotarpiu išnagrinėtas 71 kreipimasis dėl nesutarimų su kitais finansų rinkos dalyviais. Statistiniai duomenys rodo, kad tokio pobūdžio kreipimūsi skaičius sumažėjo ir sudarė 10 proc. visų Lietuvos banke gautų kreipimūsi (2022 m. išnagrinėtas 131 nesutarimas su kitais finansų rinkos dalyviais). Lyginant 2022 ir 2023 m. tendencijas, matyti akivaizdus ginčų dėl mokėjimo paslaugų skaičiaus mažėjimas, t. y. 2022 m. gauti ir išnagrinėti 104 tokie kreipimaisi (79 % ginčų su kitais finansų rinkos dalyviais), o 2023 m. išnagrinėti 46 (65 % tokių ginčų). **Manoma, kad tokiam reikšmingam mažėjimui įtakos turėjo 2022 m. atlikta 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, 2022 m. dar puse metų Revolut Payments UAB nesutarimai statistiškai atsispindėjo nesutarimų su kitais finansų rinkos dalyviais eilutėje, o 2023 m. visi šie nesutarimai pateko į nesutarimų su bankais statistiką. Taigi, dėl šios priežasties nesutarimų su kitais finansų rinkos dalyviais skaičius 2023 m. mažėjo.**

Nesutarimų su kitais finansų rinkos dalyviais dėl mokėjimo paslaugų mažėjant, kitose srityse taip pat pastebimas mažėjimas arba tendencijos išliko tokios pačios. Palyginti su 2022 m., 2023 m. nesutarimų, kilusių dėl kreditavimo paslaugų, skaičius mažėjo (2022 m. – 9, o 2023 m. – 6 ginčai). Nežymų nesutarimų skaičiaus padidėjimą galima įžvelgti vartotojų ginčų su kitais finansų rinkos dalyviais ne gyvybės draudimo sutarčių srityje (2022 m. išnagrinėti 4, o 2023 m. – 6 tokie ginčai).

PASIKEITUSIOS KREIPIMŪSI DĖL DRAUDIŲ KLIENTŲ SKAIČIAUS TENDENCIJOS

TRUMPAI

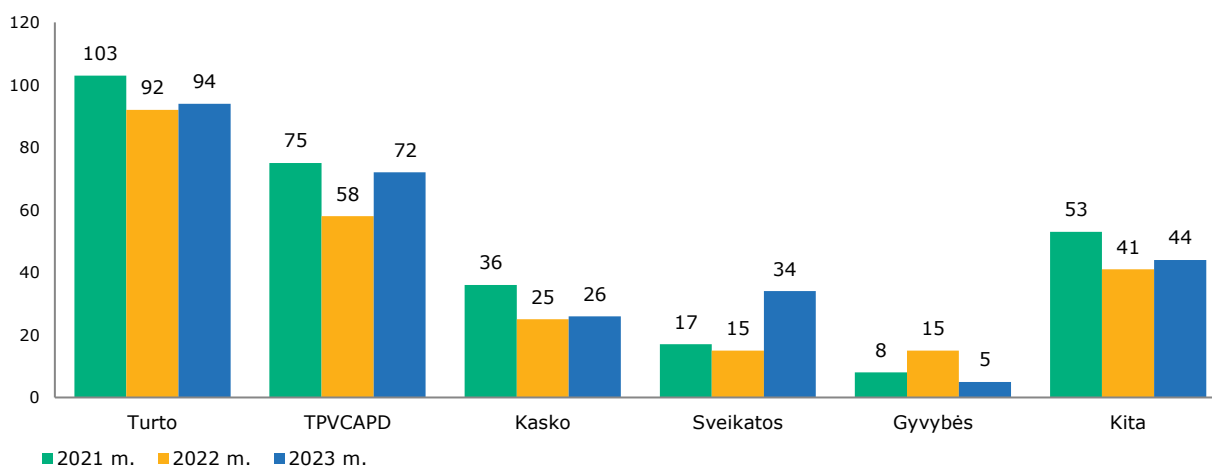
Padaugėjo nesutarimų, kylančių iš privalomojo ir sveikatos draudimo sutarčių, skaičius.

Sumažėjo kreipimūsi dėl gyvybės draudimo sutarčių.

Nesutarimų, kylančių iš draudimo paslaugų, skaičius didėjo. 2023 m. išnagrinėti 275 nesutarimai tarp vartotojų ir draudimo bendrovių (2022 m. – 246), tačiau, palyginti su ankstesniais metais, procentinė tokių ginčų dalis gerokai pakito ir sudaro rekordiškai mažą visų Lietuvos banko išnagrinėtų ginčų dalį – 37 proc. (2022 m. – 40 %).

Nesutarimų skaičius augo ne gyvybės draudimo sektoriuje. 2023 m. išnagrinėjome 17 proc. daugiau iš ne gyvybės draudimo sutarčių kilusių ginčų su draudikais (269 nesutarimai, kylantys iš ne gyvybės draudimo sutarčių).

Ginčai su draudikais (vnt.)



2023 m. daugėjo kreipimūsi dėl ginčų, kilusių iš TPVCAPD sutarčių. **Tikėtina, kad viena iš šių nesutarimų augimo priežasčių yra 2023 m. išaugęs TPVCAPD sutarčių, sudaromų su fiziniais asmenimis, skaičius, todėl didėja ir nesutarimų kilimo tikimybė. Be to, nagrinėdami ginčus, pastebime galimai**

inscenizuotų autoįvykių, t. y. kai eismo įvykio dalyviai pateikia tikrovės neatitinkančią informaciją apie eismo įvykio aplinkybes, todėl nėra galimybės nustatyti eismo įvykio tikrojo kaltininko bei realių eismo įvykio aplinkybių, augimo tendencijas, o tai taip pat turi įtakos ginčų, kilusių iš TPVCAPD sutarčių, didėjimui. Taip pat nesutarimų augimui įtakos galėjo turėti ekonominiai veiksniai, pvz., auganti infliacija, t. y. dėl ekonominio sąstingio vartotojai siekia gauti kuo didesnę draudimo išmoką, o draudikai ypač smulkmeniškai vertina vartotojų patirtą žalą, dėl ko kyla daugiau nesutarimų. Reaguodami į augantį nesutarimų skaičių, organizavome individualius prevencinius susitikimus su draudikais, atkreipėme jų dėmesį į identifikuotas problemas ir trūkumus, teikėme rekomendacijas.

2023 m., palyginti su 2022 m., padaugėjo ginčų dėl sveikatos draudimo sutarčių. 2023 m. gauti 34 vartotojų kreipimaisi dėl sveikatos draudimo sutarčių (tai sudarė 12 % visų su draudikais kylančių ginčų), 2022 m. nagrinėta 15 tokio pobūdžio nesutarimų (6 % visų su draudikais kylančių ginčų). **Padidėjęs šių nesutarimų skaičius sietinas su besivystančia ir vis labiau populiarėjančia sveikatos draudimo produktų rinka, t. y. vis daugiau darbdavių kaip papildomą naudą darbuotojams siūlo sveikatos draudimo galimybę, o ir patys vartotojai po koronaviruso (COVID-19) pandemijos dažniau naudojami šiuo produktu.**

Gyvybės draudimo atveju pastebėjome, kad mažėja ginčų, kylančių iš gyvybės draudimo sutarčių. Palyginti su 2022 m., šių nesutarimų skaičius gerokai sumažėjo, t. y. buvo išnagrinėti 5 tokio pobūdžio nesutarimai (2022 m. tokių nesutarimų skaičius siekė 6 % visų su draudikais Lietuvos banke išnagrinėtų ginčų) ir 2023 m. siekia 2 proc. visų su draudikais Lietuvos banke išnagrinėtų ginčų. Toks ryškus šių nesutarimų sumažėjimas sietinas su 2023 m. vykdyta reguliaria, intensyvia ir kryptinga Lietuvos banko veikla investicinio gyvybės draudimo apsaugos srityje (gyvybės draudimo praktikoje kylančių klausimų dėl teisės aktų taikymo išaiškinimai, vieša komunikacija apie gyvybės draudimo sektorių, individualūs prevenciniai susitikimai su draudikais ir pan.).

3. VARTOJIMO GINČŲ NAGRINĖJIMO REZULTATAI

TRUMPAI

Rekordinis taikių susitarimų skaičius.

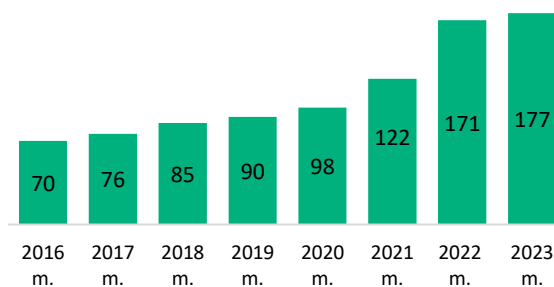
Kaip minėta, 2023 m. iš viso išnagrinėti 738 ginčai. Priimtas 271 sprendimas dėl ginčų, kilusių iš finansinių paslaugų teikimo sutartinių santykių, esmės. Vidutinė ginčų nagrinėjimo trukmė 2023 m. buvo 79 kalendorinės dienos (2022 m. ginčai

vidutiniškai išnagrinėti per 80 kalendorinių dienų)⁵.

2023 m. vartotojų naudai priimtas 1 sprendimas, kuriuo vartotojo reikalavimas buvo patenkintas iš dalies. Kitais atvejais vartotojų teisių ir teisėtų interesų pažeidimų nenustatyta, todėl jų reikalavimus nuspręsta atmesti. **Pažymėtina, kad, kaip ir pastaruosius metus, mažam vartotojų naudai priimtų sprendimų skaičiui (2022 m. jų naudai priimti 5 sprendimai) įtakos turėjo tęsiama ir 2023 m. itin aktyviai įgyvendinta Lietuvos banko ginčų nagrinėjimo strategija, kai pirmenybė teikta aktyviam ginčo šalių skatinimui susitarti taikiu būdu, t. y. visus pagrįstus kreipimusis šalys skatinamos spręsti taikiai.**

Todėl kaip vieną iš esminių statistinių 2023 m. rodiklių galima išskirti vis didėjantį ginčų, pasibaigusį taikiu

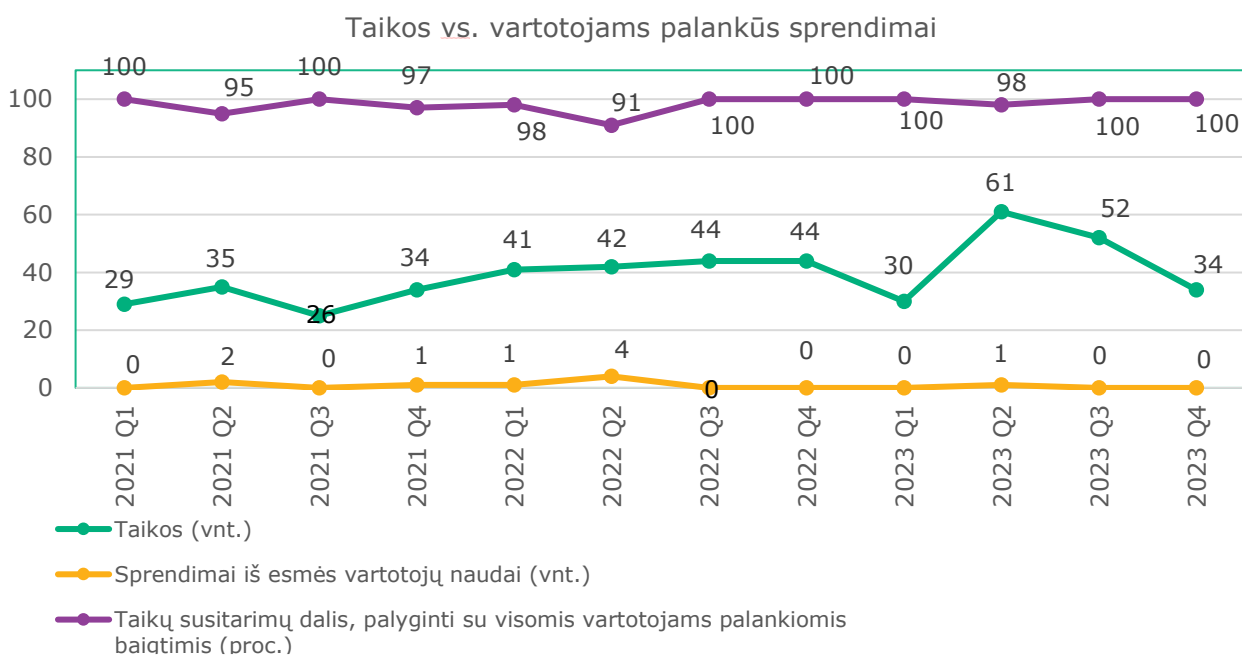
Taikūs susitarimai



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.

susitarimu, skaičių. **Iš viso pasiekti 177 taikūs susitarimai, o tai sudaro 24 proc. visų kreipimųsi dėl ginčų ir yra didžiausias taikių susitarimų skaičius nuo 2012 m.** Šalims pavyko pasiekti 78 proc. taikių susitarimų pradėjus ginčo nagrinėjimą (dėl to nagrinėjimas buvo nutrauktas), o 21 proc. atvejų šalys taikiai susitarė po to, kai finansų rinkos dalyviams persiuntėme vartotojo pretenziją ir jie peržiūrėjo vartotojo netenkinantį sprendimą, o 1 proc. – kai vartotojai savo reikalavimą atsiėmė.

Be to, atsižvelgiant į taikų nesutarimų sprendimą nukreiptą strategiją, svarbu išskirti ir taikių susitarimų ir sprendimų vartotojų naudai (taikos, visiški tenkinimai ir tenkinimai iš dalies) santykį. Iš grafike pateiktų duomenų matyti, kad 2021 m. šis rodiklis siekė 98, 2022 m. – 97, o 2023 m. – net 99 proc. Mūsų nuomone, šis rodiklis dar aiškiau parodo, kad daugiausia pagrįstų vartotojų kreipimusi yra išsprendžiama šalims pasiekus taikų susitarimą.



Taigi, nors vartotojo naudai priimamų sprendimų skaičius nedidelis, 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.**

2023 m. buvo iš dalies tenkintas tik 1 sprendimas dėl ginčo esmės⁶, tačiau finansų rinkos dalyvis (bendrovė) neįgyvendino šios Lietuvos banko pateiktos rekomendacijos dėl vartotojo naudai priimto sprendimo (0 %) (išsamiau žr. šios ataskaitos 26 p.). Svarbu atkreipti dėmesį, kad vienintelė Lietuvos banko pateikta rekomendacija buvo neįgyvendinta dėl jau anksčiau minėtos Lietuvos banko įgyvendinamos ginčų nagrinėjimo strategijos, t. y. kai pirmenybė teikiama aktyviam skatinimui ginčus spręsti taikiu būdu, todėl beveik visi pagrįsti vartotojų kreipimaisi buvo išspręsti taikiu būdu, nepriimant sprendimo dėl ginčo esmės. Lietuvos banko sprendimai dėl vartojimo ginčo esmės⁷, taip pat rekomendacijų neįvykdę finansų rinkos dalyviai skelbiami Lietuvos banko interneto svetainėje⁸.

2023 m. Lietuvos bankas atsisakė nagrinėti 311 kreipimusi dėl ginčų ir tai sudaro 42 proc. visų prašymų išnagrinėti vartojimo ginčą. Palyginti su ankstesniais metais, tendencijos išliko panašios (2021 m. sudarė

⁶ Nors dėl didžiojoje dalyje vartotojo pateiktų reikalavimų nesutarimas buvo išspręstas taikiai, tačiau dėl likusios dalies reikalavimų šalys nesutarė, todėl buvo priimtas sprendimas iš dalies tenkinti vartotojo reikalavimus.

⁷ <https://www.lb.lt/frd-gincai-su-vartotojais>.

⁸ <https://www.lb.lt/lt/finansu-rinkos-dalyviai-neivykde-sprendimo-del-ginco#ex-1-1>.

49 %, 2022 m. – 38 %) (plačiau apie tai, ką naudinga žinoti prieš kreipiantis į Lietuvos banką, žr. šios ataskaitos 27 p.).

Atsisakymo nagrinėti vartojimo ginčą priežastys



2023 m. priimti 156 sprendimai dėl ginčo nagrinėjimo nutraukimo – tai sudaro 21 proc. visų kreipimųsi dėl ginčų. Dažniausia priežastis (89 %) 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 (11 %) nutrauktų vartojimo ginčų sudaro atvejai, kai ginčas negali būti nagrinėjamas (pvz., nustatoma, kad jis nelaikytinas vartojimo ginču arba kad viena iš šalių dėl nagrinėjamo ginčo kreipėsi į bendrosios kompetencijos teismą ir pan.).

4. GINČAI, REIKŠMINGI FORMUOJANT GINČŲ NAGRINĖJIMO PRAKTIKĄ, IR JŲ PROBLEMATIKA

4.1. REIKŠMINGI GINČAI SU DRAUDIKAIS

Nagrinėdami iš draudimo sutarčių kilusius vartojimo ginčus, nustatėme draudimo sutarčių sudarymo ir vykdymo problemas, kurios buvo aptartos su draudikais, vykdamas ginčo šalių taikinimo ir vartojimo ginčų prevencijos funkcijas. Norime atkreipti dėmesį į taikiais susitarimais su vartotojais išspręstas ar nagrinėjant vartotojų kreipimusis pastebėtas ginčų situacijas, didžiausią dėmesį skiriant draudimo sutarčių, dėl kurių vykdymo kilo daugiausia nesutarimų, taikymo problematikai. Išvalgas taip pat suformulavome atsižvelgdami į formuojamą teismų praktiką, kuri sutampa su Lietuvos banko nagrinėtų ginčų situacijų vertinimu, taip pat į nagrinėjant vartojimo ginčus pastebėtas ginčų skaičiaus augimą galinčias lemti problemas.

4.1.1. AKTUALŪS KLAUSIMAI, SUSIJĘ SU TPVCAPD SUTARTIES ĮSIGALIOJIMU IR TEIKIAMOS DRAUDIMO APSAUGOS APIMTIMI

TPVCAPD SUTARTIES ĮSIGALIOJIMO SĄLYGŲ TINKAMO ATSKLEIDIMO IR JŲ ĮVERTINIMO REIKŠMĖ ĮGYVENDINANT APDRAUSTOJO SUTARTINES TEISES

Svarbu: TPVCAPD sutartimi teikiama draudimo apsauga įsigalioja tik nuo draudimo liudijime nurodytos datos ir konkretaus sutarties įsigaliojimo laiko valandomis ir minutėmis.

Nagrinėdami vartojimo ginčus pastebėjome, kad draudikai pagal TPVCAPD sutartį netinkamai informuoja draudėjus apie draudimo apsaugos įsigaliojimo pradžią. Taip pat nustatėme, kad ir patys draudėjai netinkamai įvertino draudimo apsaugos įsigaliojimo sąlygas ir dėl šių priežasčių patyrė nuostolių.

TPVCAPD įstatymo 9 straipsnio 1 dalyje nustatyta, kad draudimo sutartis įsigalioja konkrečiu joje nurodytu laiko momentu. Todėl **draudimo liudijimuose paprastai yra nurodoma ne vien tiksli draudimo apsaugos įsigaliojimo data, tačiau ir konkretus laikas valandomis ir minutėmis.** Neretai praktikoje pasitaiko atvejų, kai draudėjas, sumokėjęs draudimo įmoką ir gavęs draudimo liudijimą, yra įsitikinęs, kad

TPVCAPD sutartimi teikiama draudimo apsauga galioja. Tačiau **vien tik draudimo liudijimo išdavimas nėra pakankamas pagrindas draudėjui spręsti, kad jo, kaip transporto priemonės valdytojo, civilinė atsakomybė TPVCAPD sutartimi yra apdrausta.**

Ginčų, kurie buvo baigti taikiais susitarimais, atvejais pastebėjome, kad draudėjai draudiko ar draudimo tarpininko nebuvo tinkamai informuoti, kad iki draudimo liudijime nurodyto konkretaus draudimo sutarties įsigaliojimo momento TPVCAPD sutartimi teikiama draudimo apsauga dar nėra įsigaliojusi. Todėl draudėjams buvo paskirtos teisės saugos institucijos baudos dėl transporto priemonės, neturint jos valdytojų civilinės atsakomybės privalomojo draudimo apsaugos, valdymo. Nagrinėtų ginčų atvejais nustatėme, kad draudimo produktų platintojai draudėjams išduodami draudimo liudijimus prieš draudimo sutartimi teikiamos draudimo apsaugos įsigaliojimą neįspėjo draudėjų, kad draudimo apsauga iki draudimo liudijime nurodyto draudimo sutarties įsigaliojimo momento nebus teikiama. Kadangi draudimo liudijimas išduodamas po draudimo įmokos pagal draudimo sutartį sumokėjimo, todėl draudėjai turėjo būti informuoti, kad draudimo įmokos sumokėjimas ir draudimo liudijimo iki jame nurodyto draudimo sutarties įsigaliojimo momento išdavimas nepatvirtina draudimo apsaugos taikymo aplinkybių.

Taip pat nagrinėdami ginčus nustatėme draudėjų suklaidinimo atvejų, kai draudėjams draudimo produktų platintojo veiksmais buvo suformuotas lūkestis, kad draudimo apsauga įsigaliojo nuo draudėjo pageidaujamos draudimo laikotarpio pradžios. Nagrinėto ginčo atveju draudimo produktų platintojas draudėjui patvirtino, kad draudimo sutartis bus sudaryta draudėjo pageidaujamu draudimo laikotarpiu. Tačiau draudimo liudijime buvo nurodyta ne tik draudėjo pageidaujama draudimo laikotarpio pradžios data, tačiau ir konkretus draudimo apsaugos įsigaliojimo laikas valandomis ir minutėmis. Tokių ginčų atvejais vertinome, kad draudimo produktų platintojai draudėjams nesuteikdami būtinos informacijos apie draudimo apsaugos įsigaliojimo pradžią arba suklaidindami draudėjus dėl draudimo sutarties sąlygų neatitinkančio draudimo laikotarpio pradžios, draudėjams suformavo lūkesčius, kad draudimo apsauga bus pradėta taikyti dar iki draudimo sutarties įsigaliojimo momento. Todėl vertinome, kad draudimo produktų platintojams kyla pareiga atlyginti draudėjų patirtus nuostolius (teisės saugos institucijos baudos paskyrimo išlaidas).

KĄ TURI ŽINOTI VARTOTOJAS

Kiekvienu atveju įvertinkite draudimo liudijimo duomenis apie draudimo apsaugos įsigaliojimo momentą (tikslų įsigaliojimo laiką valandomis ir minutėmis), kadangi tik nuo šio momento Jūs esate apdraustas pagal TPVCAPD sutartį.

Atminkite, kad draudimo įmokos sumokėjimas ir draudimo liudijimo išdavimas iki jame nurodyto draudimo sutarties įsigaliojimo momento nepatvirtina draudimo apsaugos įsigaliojimo fakto.

Visada pasitikrinkite besibaigiančios TPVCAPD sutarties pabaigos terminą ir dėl naujos TPVCAPD sutarties sudarymo kreipkitės likus pakankamai laiko šios sutarties draudimo apsaugai įsigaliojoti.

Žinokite, kad jei transporto priemonę valdysite iki draudimo liudijime nurodyto draudimo apsaugos įsigaliojimo momento, galite patirti nuostolių dėl transporto priemonės be galiojančios TPVCAPD sutarties valdymo.

Atminkite, kad jei minėti nuostoliai buvo patirti dėl draudimo produktų platinimo pareigų netinkamo vykdymo, galite kreiptis į draudiką ar Jūsų pavedimu veikusią ir tarpininkavimo paslaugas suteikusią draudimo brokerių įmonę dėl patirtų nuostolių atlyginimo.

Žinokite, kad jei TPVCAPD draudimo sutarčiai įsigaliojus draudimo liudijime nurodytu momentu Jūs nebūsite sumokėjęs draudimo įmokos, įvykus eismo įvykiui, už kurio kilimą būsite atsakingas, draudikas Jums gali pateikti reikalavimą gražinti nukentėjusiam trečiajam asmeniui išmokėtą draudimo išmoką.

ĮVYKIO, ĮVYKUSIO DĖL TRANSPORTO PRIEMONĖS, KURI TAIP PAT NAUDOJAMA IR KAIP DARBO MAŠINA, VALDYMO PRIPAŽINIMO DRAUDŽIAMUOJU EISMO ĮVYKIU SĄLYGOS

SVARBU. Jei draudiko turimi įrodymai negali paneigti, kad transporto priemonė, kuria buvo padaryta žala ir kuri yra naudojama kaip darbo mašina, prieš įvykį buvo naudojama pagal jos tikslinę (transporto priemonės) paskirtį, toks eismo įvykį sukėlusios transporto priemonės judėjimas negali būti pripažintas atliekamo technologinio darbo veiksmo dalimi.

Iš nagrinėtų vartojimo ginčų situacijų, susijusių su TPVCAPD sutartimi teikiamos draudimo apsaugos apimtimi, išskirtini ginčai dėl ginčų nagrinėjimo metu galiojusios TPVCAPD įstatymo redakcijos 3 straipsnio nuostatų taikymo. Norime atkreipti dėmesį į vis dar pasitaikančius vartotojų ir draudikų nesutarimus dėl to, ar įvykis įvyko už žalos kilimą atsakingam asmeniui dirbant, ar žalos padarymo priežastimi buvo transporto priemonės pagal jos įprastą funkciją naudojimas. Nagrinėtų ginčų, kurie buvo pabaigti taikiais susitarimais, atvejais draudikai įvykių, įvykusių apdraustos transporto priemonės valdytoji dirbant (su autokrautuviu kasant sniegą, traktoriui purškiant pasėlius pasėlių lauke), nepripažino draudžiamaisiais eismo įvykiais pagal TPVCAPD įstatymo 2 straipsnio sąlygas.

Pagal Lietuvos ir ES teismų formuojamą praktiką, siekiant nustatyti, ar įvykiui taikoma TPVCAPD sutarties draudimo apsauga, būtina įvertinti, ar transporto priemonė tuo momentu, kai įvyko įvykis, atliko technologinį darbo veiksmą, ar ji pagal savo funkciją buvo naudojama kaip transporto priemonė⁹. Teismų praktika yra formuojama ta linkme, kad TPVCAPD draudžiamąjį įvykį sąlygų vertinimui nėra reikšminga vieta, kurioje įvyko eismo įvykis. Taip pat įvykio pripažinimo nedraudžiamuoju negali lemti aplinkybė, kad įvykis įvyko apdraustojo darbo metu.

Nagrinėtų ginčų atvejais transporto priemonės, kurios buvo naudojamos ir kaip darbo mašinos, prieš eismo įvykį judėjo. Todėl vertiname, kad **draudikas sprendimą įvykį pripažinti nedraudžiamuoju turėjo pagrįsti įrodymais, kad transporto priemonių judėjimas buvo jų atliekamo technologinio darbo veiksmo dalis.** Nagrinėdami tokio pobūdžio ginčus, vadovaujamės Lietuvos ir ES teismų formuojama praktika, kad **kai transporto priemonės, kuri taip pat yra naudojama ir kaip darbo mašina, judėjimas (pvz., važiavimas) yra skirtas patekti į atitinkamą vietą, tokio pobūdžio transporto priemonės naudojimas yra vertinamas kaip jos naudojimas pagal tikslinę paskirtį.** Jei draudiko pateikti įrodymai negali pagrįsti, kad transporto priemonės judėjimas išimtinai buvo susijęs su technologinio darbo veiksmo atlikimu, vertiname, kad dėl transporto priemonės, kuri gali būti naudojama kaip darbo mašina, neteisėtų veiksmų kilęs eismo įvykis atitinka TPVCAPD sutarties draudžiamąjį eismo įvykio sąlygas.

KĄ TURI ŽINOTI VARTOTOJAS

Atminkite, kad draudikas, sprenddamas, ar įvykis įvyko dirbant, negali tapatinti transporto priemonės valdytojo darbo funkcijos su pačios transporto priemonės funkcija.

Žinokite, kad draudikas, sprenddamas, ar transporto priemonės, kuri naudojama kaip darbo mašina, sukelta žalai taikoma TPVCAPD apsauga, negali remtis įvykio vietos ar transporto priemonės charakteristikomis, tačiau turi vertinti transporto priemonės naudojimo funkciją prieš įvykstant įvykiui.

Kad transporto priemonės, kuri naudojama kaip darbo mašina, judėjimas būtų pripažintas technologinio darbo veiksmo dalimi, turi būti įvertintas transporto priemonės judėjimo pobūdis, atstumas, judėjimo trajektorija ir kitos aplinkybės, patvirtinančios, kad judėjimo tikslas nebuvo transporto priemonės pagal jos tikslinę paskirtį naudojimas.

Jei žala buvo padaryta dėl transporto priemonės, kuri naudojama kaip darbo mašina, pagal jos įprastą funkciją naudojimo, draudimo išmoka nukentėjusiajam turi būti mokama.

⁹ Europos Sąjungos Teisingumo Teismo 2014 m. rugsėjo 4 d. sprendimas, priimtas byloje Vnuk, C-162/13; Teisingumo Teismo 2017 m. lapkričio 28 d. sprendimas, priimtas byloje Rodrigues de Andrade, C-514/16; Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2018 m. sausio 10 d. nutartis, priimta civilinėje byloje Nr. 3K-3-44-1075/2018.

BENDRAJA JUNGTIME SUTUOKTINIŲ NUOSAVYBE PRIKLAUSANČIOS TRANSPORTO PRIEMONĖS SUGADINIMAS PATENKA Į TPVCAPD SUTARTIES DRAUDIMO APSAUGOS TAIKYMO IŠIMTIS

SVARBU. Kai susiduria bendrosios jungtinės sutuoktinių nuosavybės teise priklausančios transporto priemonės, draudimo išmoka pagal TPVCAPD sutartį nėra mokama.

Norime atkreipti dėmesį ir į teismų formuojamą praktiką, kuri sutampa su Lietuvos banko nagrinėtų ginčų situacijų vertinimu, dėl TPVCAPD įstatymo 3 straipsnio 2 dalies išimties taikymo. Pagal minėto straipsnio nuostatas draudikas nemoka draudimo išmokos dėl žalos padarymo atsakingam už eismo įvykio kilimą asmeniui ar jo turtui.

Tarp draudikų ir vartotojų kyla ginčų, kai yra sugadinama bendraja jungtine sutuoktinių nuosavybe priklausanči transporto priemonė, už kurios sugadinimą yra atsakingas kita transporto priemonę valdęs sutuoktinis. Jei sugadintas automobilis sutuoktinio nebuvo įsigytas prieš santuoką ar kitais pagrindais, šiam automobiliui nėra nustatytas kitoks teisinis režimas, vertinama, kad žalą padariusiam asmeniui sugadintas automobilis priklausė bendrosios jungtinės nuosavybės teise. Sugadinto automobilio vienam iš sutuoktinių asmenine nuosavybe priklausymo faktą turi įrodyti reikalavimą išmokėti

KĄ TURI ŽINOTI VARTOTOJAS

Atminkite, kad jei vienas iš sutuoktinių yra atsakingas už bendrąją jungtinę sutuoktinių nuosavybę priklausančiai transporto priemonei padarytą žalą, bus vertinama, kad žala buvo padaryta eismo įvykio kaltininko turtui, ir dėl šios žalos draudimo išmoka nebus mokama.

Po santuokos įsigyto sugadinto automobilio priklausymo asmenine nuosavybe faktą turite pagrįsti objektyviais įrodymais (pvz., draudikui pateikdami vedybinę ar kitokią sutartį, kuria nustatytas kitoks turto teisinis režimas ir pan.).

draudimo išmoką teikiantis asmuo. Jei nėra nuginčyta, kad atsakingas už eismo įvykio kilimą asmuo žalą padarė bendraja jungtine sutuoktinių nuosavybe priklausančiai transporto priemonei, bus vertinama, kad žala buvo padaryta eismo įvykio kaltininko turtui, ir draudimo išmoka nebus mokama.

4.1.2. SAVANORIŠKOUJU TRANSPORTO PRIEMONIŲ DRAUDIMU APDRAUSTOS TRANSPORTO PRIEMONĖS REMONTO ATLIKIMAS DRAUDIKO PARTNERIŲ ĮMONĖJE

DRAUDIKO REKOMENDACIJA APDRAUSTO AUTOMOBILIO REMONTĄ ATLIKTI JO PARTNERIŲ REMONTO ĮMONĖJE NEREIŠKIA ĮVYKIO ADMINISTRAVIMO PABAIGOS IR DRAUDIMO IŠMOKOS IŠMOKĖJIMO FAKTO PATVIRTINIMO

SVARBU. Draudėjas, pradėjęs apdrausto automobilio remontą prieš draudikui patvirtinant, kad bus išmokėta draudiko partnerio nustatyta remonto išlaidų suma, veikia savo rizika.

Iš savanoriškojo transporto priemonių draudimo sutarčių nagrinėtų ginčų norime išskirti ginčo situaciją, kai draudėjas, gavęs draudiko rekomenduotos remonto įmonės informaciją apie remonto išlaidų dydžio suderinimą su draudiku, draudiko buvo informuotas apie draudimo išmokos dėl draudimo sutarties sąlygų pažeidimo sumažinimą. Draudėjui nesutikus su draudiko sprendimu ir ginčijant klaidingos draudimo sutarties sudarymo aplinkybes, šalys susitarė ginčą pabaigti taikiai. Tačiau ginčo nagrinėjimo metu nustatėme netinkamo draudėjų informavimo problemą, kai sugadintas automobilis yra remontuojamas draudiko rekomenduotoje remonto įmonėje.

Kadangi draudėjas, pateikęs automobilį draudiko rekomenduotai remonto įmonei, žalos dydžio derinimo procese nedalyvauja, jis turi lūkestį, kad, gavęs informaciją apie draudiko ir remonto įmonės automobilio remonto išlaidų suderinimą, jis gaus suderinto dydžio remonto išlaidas atlyginančią draudimo išmoką. Norime atkreipti dėmesį į tai, kad yra svarbu administruojant įvykį tinkamai informuoti draudėją, kad šis neturėtų lūkesčio, kad jam bus išmokėta draudiko rekomenduotos remonto įmonės nustatyta automobilio remonto išlaidų suma. **Draudikas, nurodęs draudėjui pateikti apdraustą automobilį draudiko rekomenduotai remonto įmonei, draudėjui turi suteikti aiškią informaciją, kad automobilio remonto pradėjimas**

nepatvirtina įvykio pripažinimo draudžiamuoju ir remonto įmonės nustatyto dydžio remonto išlaidas atlyginančios draudimo išmokos išmokėjimo fakto. Draudikui neįspėjus draudėjo, kad pradėjęs automobilio remontą jis veikia savo rizika, ir suklaidinus draudėją dėl draudimo išmokos pagal nustatytas automobilio remonto išlaidas mokėjimo, draudėjas gali reikalauti, kad draudikas atlygintų jo patirtus nuostolius.

KĄ TURI ŽINOTI VARTOTOJAS

Nepradėkite automobilio remonto draudiko rekomenduotoje remonto įmonėje, kol neįsitikinsite, kad draudikas patvirtino draudžiamojo įvykio ir visas nustatytas automobilio remonto išlaidas atlyginančios draudimo išmokos mokėjimo faktą.

Įvertinkite draudimo sutarties sąlygas dėl išskaitų pagal draudimo sutartį taikymo ir nusidėvėjimo keičiamoms dalims dydžio, taip pat iki automobilio remonto atlikimo išsiaiškinkite, ar nėra kitų draudimo išmokos sumažinimo pagrindų.

Išsiaiškinkite, ar draudiko rekomenduota remonto įmonė tik atliks automobilio apžiūrą ir vertins žalos dydį, ar draudikas yra priėmęs sprendimą išmokėti draudimo išmoką pagal remonto įmonės nustatytas automobilio remonto išlaidas.

Atminkite, kad iki draudiko sprendimo išmokėti draudimo išmoką priėmimo pradėję automobilio remontą, prisiimate galimų nuostolių, draudikui atsisakius išmokėti remonto išlaidų dydžio draudimo išmoką, riziką.

4.1.3. SVEIKATOS DRAUDIMO SUTARČIŲ SĄLYGŲ TAIKYMO PROBLEMATIKA

Iš sveikatos draudimo sutarčių kylančių ginčų norime išskirti dėl darbuotojų sveikatos draudimo sutarčių sąlygų taikymo kylančius ginčus, kurie sudaro didžiausią iš šios rūšies draudimo sutarčių kylančių ginčų dalį. Pastebime, kad dėl netinkamo apdraustųjų informavimo apie draudimo sutarties sąlygas ir jų taikymą neretai apdraustiesiems suformuojamas lūkestis, jog jų patirtos medicinos paslaugų išlaidos bus kompensuotos pagal sveikatos draudimo sutartį. Todėl norime atkreipti dėmesį į tai, kad yra svarbu sudarant ir vykdant sutartį apdraustajam atskleisti informaciją apie draudimo sutartimi teikiamos draudimo apsaugos apimtį.

APDRAUSTASIS PAGAL DARBUOTOJŲ SVEIKATOS DRAUDIMO SUTARTĮ TURI PRIIMTI INFORMACIJĄ PAGRĪSTĄ SPRENDIMĄ DĖL DRAUDIMO SUTARTIES SĄLYGŲ JAM TINKAMUMO

SVARBU. Draudikas turi tinkamai parengti darbuotojų sveikatos draudimo variantų sąlygas ir užtikrinti jų tinkamą atskleidimą apdraustiesiems.

Nagrinėto ginčo, kuris buvo baigtas taikiu susitarimu, atveju draudikas atsisakė apdraustajam išmokėti draudimo išmoką, nurodydamas, kad dėl apdraustojo susirgimo patirtoms medicinos paslaugų išlaidoms draudimo apsauga nėra teikiama. Tačiau apdraustojo poreikis buvo turėti būtent patirtų medicinos paslaugų išlaidų draudimo apsaugą. Draudimo sutartis tomis pačiomis sąlygomis buvo sudaroma naujiems sutarties galiojimo terminams. Taip pat ankstesniais draudimo laikotarpiais pagal tas pačias draudimo sutarties sąlygas iš esmės analogiškais atvejais apdraustajam buvo išmokėtos draudimo išmokos. Todėl vertiname, kad draudikas draudimo sutarties vykdymo veiksmais apdraustajam buvo suformavęs lūkestį, kad jo patirtoms medicinos paslaugų išlaidoms draudimo apsauga galioja.

Atkreipiame dėmesį, kad draudikas, sudaręs apdraustojo poreikių neatitinkančią draudimo sutartį ir draudimo sutarties vykdymo veiksmais suformavęs lūkestį, kad draudimo sutarties sąlygos jam yra tinkamos, neturi pagrindo atsisakyti išmokėti draudimo išmoką. **Kadangi darbuotojų sveikatos draudimo sutartis yra sudaroma dėl apdraustojo, o ne dėl draudėjo (apdraustojo darbdavio) turtinių interesų, draudimo sutarties sąlygų atskleidimas apdraustajam prieš sudarant draudimo sutartį yra itin reikšmingas, nes tai leidžia jam įvertinti skirtingų draudimo variantų sąlygų jiems tinkamumą.** Taip pat yra svarbu

apdraustajam atskleisti skirtingų draudimo variantų sąlygas, kad būtų sudaryta apdraustojų poreikius atitinkanti draudimo sutartis.

SVEIKATOS PRIEŽIŪROS ĮSTAIGOS, VEIKIANČIOS KAIP DRAUDIKO PARTNERĖS, INFORMACIJOS TEIKIMO APDRAUSTAJAM IR DRAUDIKUI REIKŠMĖ

SVARBU. Išlaidų klausimą su draudiku derinusios gydymo įstaigos suklaidintas apdraustasis neturi patirti neigiamų teisinių padarinių.

Nagrinėdami vartojimo ginčus taip pat pastebime draudikų ir sveikatos priežiūros įstaigų, veikiančių kaip draudiko partnerių, netinkamo bendradarbiavimo problemą. Taikiu susitarimu pasibaigusio ginčo atveju nustatėme, kad apdraustasis buvo patyręs išlaidų dėl to, kad draudikas ir jo įstaiga partnerė suteikė jam netinkamą informaciją apie teikiamos medicinos paslaugos pobūdį ir draudimo išmokos mokėjimo sąlygas.

Kadangi gydymo įstaiga su draudiku derino medicinos paslaugų išlaidų kompensavimo pagal sveikatos draudimo sutartį klausimą, apdraustasis turėjo pagrindą tikėtis, kad jo patirtas išlaidas atlyginanti draudimo išmoka bus išmokėta. Draudikui atsisakius išmokėti draudimo išmoką, vertinome, kad apdraustojų nuostoliai buvo patirti dėl netinkamos draudiko ir jo partnerės komunikacijos ir apdraustajam suteiktos klaidingos informacijos apie į draudimo apsaugą patenkančias medicinos paslaugas.

SVARBU. Draudiko įstaigos partnerės teikiama informacija yra svarbi norint tinkamai įgyvendinti draudimo sutarties šalių teises ir pareigas.

Kitų taikiais susitarimais pasibaigusiu ginčų atvejais nustatėme, kad draudikai buvo neįvertinę sveikatos priežiūros įstaigos informacijos apie apdraustajam suteiktų medicinos paslaugų skyrimo priežastis. Nagrinėtu ginčų atvejais apdraustieji medicinos paslaugomis privačioje gydymo įstaigoje pasinaudojo, tikėdamiesi, kad šių paslaugų išlaidos pagal sveikatos draudimo sutarties sąlygas bus kompensuotos. Tačiau apdraustiesiems kreipusis dėl išmokų mokėjimo, draudikai įvertino, kad medicinos paslaugų išlaidos nepatenka į apdraustųjų pasirinktų draudimo variantų draudimo apsaugą. Apdraustiesiems draudikui pateikus papildomus gydymo įstaigų paaiškinimus apie medicinos paslaugų skyrimo priežastis, draudikų sprendimai buvo peržiūrėti.

Norime atkreipti dėmesį į tai, kad **apdraustajam, siekiančiam gauti medicinos paslaugas pagal sveikatos draudimo sutartį, svarbu žinoti, ar jis nepatirs išlaidų dėl medicinos paslaugų privačioje sveikatos priežiūros įstaigoje suteikimo.** Kadangi dauguma medicinos paslaugų gali būti suteiktos valstybinėje sveikatos priežiūros įstaigoje, apdraustojų suklaidinimas dėl medicinos paslaugų pagal sveikatos draudimo sutarties sąlygas kompensavimo gali būti pripažįstamas apdraustojų išlaidų privačioje gydymo įstaigoje (nuostolių) patyrimo priežastimi. **Todėl gerąją praktiką pripažinti atvejai, kai apdraustieji sveikatos priežiūros įstaigos yra informuojami,** ar, naudojantis sveikatos draudimo kortele, yra atsiskaitoma už į draudimo apsaugą patenkančias medicinos paslaugas. Taip pat draudikui siekiant tinkamai vykdyti įsipareigojimus pagal draudimo sutartį, sveikatos priežiūros įstaigos draudikams turi teikti informaciją apie apdraustiesiems suteiktas medicinos paslaugas, o draudikas šią informaciją turi rinkti laikydamasis teisės aktų reikalavimų.

KĄ TURI ŽINOTI VARTOTOJAS

Žinokite, kad draudikas turi parengti tinkamą ir aiškią informaciją apie skirtingų draudimo variantų sąlygas, kuriose, be kitų nuostatų, būtų išvardintos kompensuojamos medicinos paslaugų išlaidos ir nurodyti atvejai, dėl kurių draudimo išmoka nebūtų mokama.

Prieš sudarydami darbuotojo sveikatos draudimo sutartį atidžiai įvertinkite draudiko siūlomų draudimo variantų sąlygas ir pasirinkite tik tas sąlygas, kurios atitinka Jūsų poreikius.

Žinokite, kad jei draudikas ir jo partnerė medicinos įstaiga, derindami su jumis medicinos išlaidų atlyginimą ar teikdami informaciją apie kompensuojamų išlaidų apimtį, suklaidins Jus, turite teisę kreiptis į draudiką dėl patirtų nuostolių atlyginimo.

4.1.4. TURTO DRAUDIMO SUTARTIMI TEIKIAMOS DRAUDIMO APSAUGOS RIBOJIMAI

DRAUDIMO IŠMOKA GALI BŪTI NEMOKAMA UŽ ŽALĄ, APDRAUSTAM TURTUI PADARYTĄ STATYBOS AR REMONTO DARBUS VYKDANT UŽ DRAUDIMO OBJEKTO RIBŲ

SVARBU. **Vien tik statybos ar remonto darbų už apdrausto pastato ar patalpų ribų vykdymo ir (ar) atlikimo faktas, nevertinant draudimo sutarties sąlygų ir žalos atsiradimo priežasčių, negali būti pagrindas draudikui atsisakyti išmokėti draudimo išmoką.**

Iš turto draudimo sutarčių kylančių ginčų norime išskirti taikiais susitarimais pasibaigusį ginčų situacijas dėl nedraudžiamojo įvykio, kai žala padaroma šalia vykstant statybos ar remonto darbams, sąlygų taikymo. Pastebime, kad ne visais atvejais draudikai tinkamai taikė šias draudimo sutarties sąlygas ir vien tik nustatę greta draudimo objekto vykusių statybos ar remonto darbų atlikimo faktą, priėmė sprendimus neišmokėti draudimo išmokų. Tačiau norime atkreipti dėmesį į tai, kad kiekvienu atveju turi būti vertinama, ar už draudimo objekto ribų vykę statybos bei remonto darbai lėmė žalos apdraustam turtui atsiradimą. **Draudikas neturi pagrindo atsisakyti išmokėti draudimo išmokos vien tik remdamasis už draudimo objekto ribų vykusių statybos ir remonto darbų aplinkybėmis ir nevertindamas žalos bei šių darbų atlikimo priežastinio ryšio.**

Taip pat kiekvienu atveju turi būti nustatyta, ar už draudimo objekto ribų vykę statybos ar remonto darbai buvo tiesioginė, ar netiesioginė žalos atsiradimo priežastis. **Draudikas atsisakyti išmokėti draudimo išmoką dėl netiesioginės žalos turtui, padarytos vykdant statybos ar remonto darbus, gali tik tuo atveju, jei draudimo taisyklėse yra aiškiai nustatyta, kad draudimo išmoka nemokama, jei statybos ir remonto darbai buvo ne tik tiesioginė žalos atsiradimo priežastis, bet ir turėjo įtakos žalos atsiradimui** (pvz., kai dėl statybos ar remonto darbų atsiradusių apdraustų patalpų nesandarumu pasireiškia vandens draudimo rizika ir pan.).

Taip pat **draudikas turi įvertinti, kokio pobūdžio žala apdraustam pastatui buvo padaryta, ir turi teisę atsisakyti išmokėti draudimo išmoką tik dėl draudimo taisyklėse nurodytų turto sugadinimų** (pvz., dėl už apdrausto pastato ar patalpos ribų vykusių statybos ar remonto darbų išorinių konstrukcijų sugadinimo ar kitos draudimo taisyklėse nurodytos žalos).

Be to, nagrinėdami ginčus dėl draudimo apsaugos, žalai atsiradus dėl statybos ar remonto darbų atlikimo, ribojimo, pastebėjome, kad **draudimo taisyklėse gali būti nustatyta, jog draudimo išmoka yra mokama dėl už draudimo objekto ribų vykusių paprasto remonto apdraustam turtui padarytos žalos**. Neretai šalių ginčai kyla dėl draudimo taisyklėse nurodyto „paprasto remonto“ sąlygos atskleidimo ir jos aiškinimo. Todėl draudikai, parengdami ir atskleisdami draudimo taisyklių sąlygas, draudėjui turi suteikti aiškią informaciją, kokie kriterijai apibrėžia į draudimo apsaugą patenkančio remonto sąlygas ir įtvirtina šio remonto atskyrimą nuo kitų rūšių remonto.

KĄ TURI ŽINOTI VARTOTOJAS

Prieš sudarydami turto draudimo sutartį įvertinkite draudikų parengtų draudimo taisyklių sąlygas, atkreipkite dėmesį į draudimo išmokos mokėjimo išimtis.

Atminkite, kad draudimo taisyklėse gali būti nustatyta, jog už apdrausto pastato ar patalpos ribų vykdyti statybos arba remonto darbai, lėmę žalos apdraustam turtui padarymą ar turėję įtakos žalai atsirasti, yra draudimo išmokos nemokėjimo sąlyga.

Jei draudikas paprasto remonto metu padarytai žalai taiko draudimo apsaugą, prieš sudarydami draudimo sutartį išsiaiškinkite draudimo sutartyje nurodyto paprasto ir kapitalinio remonto sąvoką ir šių remonto rūšių atskyrimo kriterijus įtvirtinančias sąlygas.

Atminkite, kad draudimo taisyklėse taip pat gali būti nustatyti draudimo apsaugos ribojimai nebaigtam statyti pastatui, draudimo apsaugą teikiant ne visoms baigtos statybos pastato draudimo rizikoms.

Žinokite, kad prieš sudarant draudimo sutartį draudimo produktų platintojas turi surinkti ir įvertinti visus jam pateiktus ir galimus surinkti duomenis apie draudžiamo pastato baigtumą ir nustatyti tinkamas draudimo apsaugos, už kurią mokama draudimo įmoka, sąlygas. Nagrinėdami ginčus, draudikams taip ir komunikuojame, kad jie privalo tinkamai įvertinti draudimo riziką, surinkti Registrų centro informaciją ir prieš nurodydami sąlygą, kad draudžiamas nebaigtos statybos pastatas, šiuos duomenis patikrinti.

Jeigu draudikas netinkamai atliko pareigą prieš sudarant sutartį surinkti informaciją ir įvertinti draudimo rizikas ir apskaičiuo už negaliojančių draudimo rizikų draudimo apsaugą mokamą draudimo įmoką, draudikas neturi taikyti draudimo apsaugos ribojimų, pasireiškus apdraustoms draudimo rizikoms. Ginčų nagrinėjimą siejame su rizikos vertinimu.

4.2. REIKŠMINGI GINČAI SU BANKAIS IR KITAIŠ FINANSŲ RINKOS DALYVIAIS

Iš 2023 m. nagrinėtų ginčų su bankais ir kitais finansų rinkos dalyviais vis dar išsiskiria su mokėjimo paslaugų teikimu (finansiniu sukčiavimu) 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 nesiimtų 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 Lietuvos banko formuojama tokių ginčų nagrinėjimo praktika jau gana išsamiai aptarta 2021 m. vartojimo ginčų neteisminio sprendimo ataskaitoje¹⁰ (plačiau žr. 2021 m. vartojimo ginčų neteisminio sprendimo ataskaitos 24–32 p.) ir 2022 m. vartojimo ginčų neteisminio sprendimo ataskaitoje¹¹ (plačiau žr. 2022 m. vartojimo ginčų sprendimo ataskaitos 19–28 p.).

Tačiau 2023 m. nagrinėdami iš mokėjimo paslaugų kilusius vartojimo ginčus nustatėme papildomų problemų, todėl 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 mokėjimo paslaugų kylančius klausimus. Įžvalgas pateikėme, siekdami atkreipti dėmesį ne tik į suformuotą ginčų nagrinėjimo

¹⁰ <https://www.lb.lt/lt/leidiniai/vartojimo-gincu-neteisminio-sprendimo-ataskaita-2021-m.>

¹¹ <https://www.lb.lt/lt/leidiniai/vartojimo-gincu-neteisminio-sprendimo-ataskaita-2022-m.>

praktiką, bet ir į Lietuvos banko pateiktus išaiškinimus, Lietuvos banko gairėse pateikiamas rekomendacijas ir formuojamą praktiką.

4.2.1. Į VARTOTOJO MOKĖJIMO SĄSKAITĄ ĮSKAITYTŲ LĖŠŲ NURAŠYMAS BE VARTOTOJO SUTIKIMO

SVARBU. Jeigu į vartotojo mokėjimo sąskaitą buvo įskaitytos lėšos, tai nors ir mokėjimo paslaugų teikėjas gavo informaciją, kad jos buvo gautos sukčiavimo būdu, tačiau tam, kad mokėjimo paslaugų teikėjas turėtų galimybę jas nurašyti ir gražinti lėšų siuntėjui, turi būti aiškus tarp šalių sudarytoje mokėjimo paslaugų sutartyje numatytas susitarimas, t. y. turi būti išreikštas aiškus ir nedviprasmiškas vartotojo sutikimas, o mokėjimo paslaugų teikėjas turi atlikti papildomus veiksmus tam, kad įsitikintų, jog lėšos buvo gautos sukčiavimo būdu.

Iš 2023 m. nagrinėtų ginčų su bankais ir kitais finansų rinkos dalyviais išskirtinos ginčų situacijos, kai mokėjimo paslaugų teikėjas įskaitė į vartotojo mokėjimo sąskaitą jo gautas lėšas. Po kurio laiko mokėjimo paslaugų teikėjui gavus duomenis, jog vartotojo mokėjimo sąskaitoje lėšos yra galimai gautos sukčiavimo būdu, jis be vartotojo pateiktų papildomų paaiškinimų ir sutikimo nurašė jau į vartotojo sąskaitą įskaitytas lėšas ir jas gražino lėšų siuntėjui. Mokėjimo paslaugų teikėjas šių ginčų atvejais rėmėsi bendrojoje mokėjimo paslaugų sutartyje ir Lietuvos Respublikos mokėjimų įstatymo 51 straipsnio 3 dalyje įtvirtintomis nuostatomis, kad jis turi tokią teisę iš vartotojo mokėjimo sąskaitos nurašyti lėšas ir jas gražinti lėšų siuntėjui.

Įvertinus surinktus duomenis buvo nustatyta, kad tokie veiksmai neatitinka nei teisės aktų, nei tarp šalių sudarytos sutarties nuostatų. Visų pirma, įvertinę susiklosčiusias situacijas, nustatėme, kad lėšų gavėjo mokėjimo paslaugų teikėjo teisės / pareigos gražinti galimai sukčiavimo būdu gautas lėšas lėšų siuntėjui ginčų nagrinėjimo metu galiojančių teisės aktų nuostatos nenumato. Nors mokėjimo paslaugų teikėjas rėmėsi Mokėjimų įstatymo 51 straipsnio 3 dalyje įtvirtinta nuostata, kurioje numatyta, kad jeigu mokėjimo paslaugų teikėjas, gavęs gavėjui skirtos mokėjimo operacijos sumą, negali jos įskaityti į gavėjo sąskaitą, jis nedelsdamas, ne vėliau kaip per 2 darbo dienas, gražina mokėjimo operacijos sumą mokėtojui, tačiau ši Mokėjimų įstatymo nuostata gali būti taikoma tik tada, kai lėšos dar nėra įskaitytos į gavėjo sąskaitą ir jeigu toks mokėjimo operacijos įskaitymas dėl objektyviai pagrįstų priežasčių yra negalimas (pvz., nėra galimybės identifikuoti gavėjo, įskaičius mokėjimo operacijos sumą į gavėjo mokėjimo sąskaitą būtų pažeisti imperatyvūs teisės aktų (pvz., Lietuvos Respublikos pinigų plovimo ir teroristų finansavimo prevencijos įstatymo ir kt.) reikalavimai ir pan.). Mokėjimo paslaugų teikėjas turi teisę, jei jam kyla pagrįstų abejonių, jog lėšos yra gaunamos sukčiaujant ar dėl kitos neteisėtos veiklos, sulaukyti tokią mokėjimo operaciją, užduoti klientui papildomų klausimų, pareikalauti papildomų dokumentų, reikalingų norint įsitikinti gaunamų lėšų kilme bei patvirtinti ar atmesti įtarimus dėl mokėjimo operacijos teisėtumo. Tačiau teisės aktai nenumato galimybės be vartotojo sutikimo nurašyti į vartotojo sąskaitą jau įskaitytas lėšas.

Taip pat svarbu pažymėti, kad ginčų nagrinėjimo metu buvo nustatytos aplinkybės, kad tarp vartotojo ir mokėjimo paslaugų teikėjo sudarytoje mokėjimo paslaugų sutartyje nebuvo pakankamai aiškiai pateiktos ir atskleistos nuostatos, kuriose būtų įtvirtinta mokėjimo paslaugų teikėjo teisė gavus duomenis, jog vartotojo mokėjimo sąskaitoje lėšos yra galimai gautos sukčiavimo būdu, be vartotojo pateiktų papildomų paaiškinimų ir sutikimo nurašyti jau į vartotojo sąskaitą įskaitytas lėšas ir jas gražinti lėšų siuntėjui.

Todėl vertinome, kad mokėjimo paslaugų teikėjo priimtas sprendimas be vartotojo sutikimo nurašyti iš jo sąskaitos jau į ją įskaitytas lėšas yra nepagrįstas, todėl bendrovei pateikėme taikiam susitarimui pasiekti reikšmingas įžvalgas. Bendrovė, gavusi mūsų pateiktas įžvalgas, informavo apie pasiektą taikų susitarimą, t. y. mokėjimo paslaugų teikėjas gražino vartotojui visas iš jo mokėjimo sąskaitos nurašytas lėšas.

Be to, norime atkreipti dėmesį, kad Lietuvos banko Finansų rinkos priežiūros komitetas 2024 m. sausio 16 d. sprendimu Nr. V 2024/(1.160.E-9004)-441-16 patvirtino Sukčiavimo prevencijos gaires (įsigalios nuo 2024 m. gegužės 1 d.)¹², kurių 55–60 punktuose yra numatyta lėšų gavėjo mokėjimo paslaugų teikėjo teisė, kiek tai neprieštarauja imperatyviems teisės aktų reikalavimams, susitarti dėl išankstinio vartotojo sutikimo nurašyti iš jo mokėjimo sąskaitos įskaitytos mokėjimo operacijos sumą gavimo būdo. Svarbu pažymėti, kad pagal minėtus punktus mokėjimo paslaugų teikėjas, prieš gražindamas lėšas lėšų siuntėjui, turėtų atlikti kitus veiksmus, t. y. gauti oficialų lėšų siuntėjo mokėjimo paslaugų teikėjo prašymą dėl lėšų gražinimo, imtis priemonių, kad surinktų pakankamai duomenų, kurie leistų įvertinti gautų lėšų kilmę ir šaltinį, mokėjimo operacijų vykdymo pagrindą ir tikslą ir (arba) duomenų, kurie patvirtintų arba paneigtų aplinkybę dėl sukčiavimo, taip pat susisiekti su savo klientu (lėšų gavėju) dėl visų aplinkybių ištyrimo, net ir esant išankstiniam lėšų gavėjo sutikimui, siekti gauti jo sutikimą dėl lėšų gražinimo mokėtojai ir kitus veiksmus. Tačiau jeigu yra nustatoma, kad lėšos buvo nurašytos nepagrįstai, tokiu atveju mokėjimo paslaugų teikėjui tenka pareiga atlyginti lėšų gavėjo patirtus nuostolius.

KAŲ TURI ŽINOTI VARTOTOJAS

Žinokite, kad finansų rinkos dalyvio parengtose standartinėse sąlygose gali būti numatyta teisė, kiek tai neprieštarauja imperatyviems teisės aktų reikalavimams, susitarti dėl išankstinio Jūsų sutikimo iš Jūsų sąskaitos nurašyti jau įskaitytas lėšas, jeigu yra duomenų, kad jos buvo gautos sukčiavimo būdu.

Finansų rinkos dalyvis, prieš nurašydamas į vartotojo sąskaitą jau įskaitytas lėšas ir gražindamas jas lėšų siuntėjui, turėtų imtis priemonių, kad surinktų pakankamai duomenų, kurie leistų įvertinti gautų lėšų kilmę ir šaltinį, siekti gauti kliento sutikimą dėl lėšų gražinimo lėšų siuntėjui ir pan.

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. Mokėtojai 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 nesąžiningai, tyčia ar būdamas labai neatsargus.

PO LIETUVOS BANKO PATEIKTŲ REKOMENDACIJŲ Į TEISMUS PERSIKĖLUSIŲ NESUTARIMŲ REZULTATAI IR IŠVADOS PATVIRTINA LIETUVOS BANKO FORMUOJAMĄ PRAKTIKĄ

Nagrinėdami 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

¹² https://www.lb.lt/uploads/documents/docs/43974_3e2849d57f128703fd7a39c2493281f4.pdf.

suvedęs, vartotojas į savo mobiliajame įrenginyje naudojamą „Smart-ID“ paskyrą gavo bendro pobūdžio, t. y. nedetalizuotas, mokėjimo operacijų patvirtinimo užklausa. Jis patvirtino, suveddamas „Smart-ID“ paskyros PIN1 ir PIN2 kodus. Atlikus šiuos veiksmus, tretieji asmenys savo įrenginyje vartotojo vardu sukūrė naują „Smart-ID“ paskyrą. Taip tretiesiems asmenims buvo suteikta galimybė savo mobiliajame įrenginyje aktyvuoti banko programėlę, prisijungti prie vartotojo mokėjimo sąskaitos ir inicijuoti bei patvirtinti mokėjimo operacijas (Lietuvos banko 2022 m. birželio 16 d. sprendimas „Dėl X. X. ir AB SEB banko ginčo nagrinėjimo“¹³).

Įvertinę visus ginčo byloje abiejų šalių pateiktus duomenis, padarėme išvadą, kad vis dėlto šiuo konkrečiu atveju nebuvo 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, pakliuvęs 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, vertiname, kad vartotojui pagrįstai galėjo susidaryti įspūdis, kad vykdydamas banko nurodymus jis atlieka veiksmus, kurie paprastai atliekami tam, kad vartotojas prisijungtų prie savo interneto banko ir prieiga prie interneto banko paskyros būtų atblokuota, t. y. vartotojas naudojo savo mokėjimo priemonę pagal paskirtį**

Atsižvelgiant į visą tai, vartotojo elgesys, dėl kurio jis prarado mokėjimo priemonę, nebuvo vertinamas kaip labai neatsargus, todėl buvo vertinta, kad bankas turėtų grąžinti vartotojui ginčijamų mokėjimų sumą, išskaičius vartotojo atsakomybei tenkančią 50 Eur sumą.

Svarbu pažymėti, kad bankas neįgyvendino Lietuvos banko pateiktos rekomendacijos, todėl 2023 m. vartotojas kreipėsi į teismą, reikalaujamas, jog iš banko būtų priteisti patirti nuostoliai. Turimais duomenimis, tarp šalių kilęs nesutarimas teisme buvo išspręstas šalims pasirašius taikos sutartį, taigi galima daryti išvadą, kad vartotojui pavyko apginti jo pažeistas teises.

Taip pat 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 buvo 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 mobilųjį 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 (Lietuvos banko 2022 m. kovo 24 d. sprendimas „Dėl X. X. ir „Paysera LT“, UAB, ginčo nagrinėjimo“¹⁴).

Įvertinus abiejų ginčo šalių paaiškinimus ir pateiktus įrodymus, buvo padaryta išvada, kad vartotojo elgesys, dėl kurio jis šiuos duomenis prarado, negali būti vertinamas kaip labai neatsargus.

Mūsų vertinimu, trečiųjų asmenų suklastota bendrovės paskyra akivaizdžiai nesiskyrė nuo tikrosios bendrovės paskyros, o vartotojo 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.

¹³ https://www.lb.lt/lt/frd/view_dispute?id=6137.

¹⁴ https://www.lb.lt/lt/frd/view_dispute?id=6007.

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 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 bendrovei rekomenduota grąžinti neautorizuotų mokėjimo operacijų metu prarastas lėšas.

Svarbu pažymėti, kad bendrovė neįgyvendino Lietuvos banko pateiktos rekomendacijos, nekompensavo vartotojo dėl sukčių atakos patirtų nuostolių, todėl jis kreipėsi į teismus, reikalaudamas, jog iš mokėjimo paslaugų teikėjo būtų priteisti patirti nuostoliai.

Išnagrinėjęs bylą, teismas nusprendė, kad vartotojo elgesys, dėl kurio tretieji asmenys neteisėtai pasisavino prisijungimo prie jo paskyros duomenis, nebuvo labai neatsargus, taip pat papildomai konstatavo, kad bendrovė netaikė saugesnio autentiškumo patvirtinimo, o tai lėmė, kad vartotojas patyrė nuostolių¹⁵. Taigi teismas patvirtino Lietuvos banko formuojamą praktiką ir priteisė vartotojo naudai dėl sukčių atakos patirtus nuostolius, todėl vartotojo teisės buvo apgintos.

VARTOTOJO MOKĖJIMO PRIEMONĖS NAUDOJIMAS PAGAL PASKIRTĮ TURI ESMINĖS ĮTAKOS VERTINANT NUOSTOLIŲ ATLYGINIMO KLAUSIMĄ

SVARBU. Vartotojai turi įdėmiai įvertinti jiems trečiųjų asmenų pateikiamą informaciją ir naudoti savo mokėjimo priemonę pagal paskirtį, t. y. jeigu vartotojas tikisi į savo banko sąskaitą gauti pinigines lėšas, tokiu atveju jis tretiesiems asmenims neturi perduoti mokėjimo kortelės, ar kitų prisijungimo prie mokėjimo sąskaitos duomenų, nes šie duomenys nėra skirti lėšų gavimui.

Tarp vartotojo ir banko ginčas kilo dėl banko atsisakymo grąžinti iš vartotojo sąskaitos atliktos mokėjimo operacijos sumą. Vartotojas teigė, kad vykdydamas trečiųjų asmenų nurodymus, paspaudė jam elektroniniu paštu atsiųstą neva Valstybinės mokesčių inspekcijos aktyvią nuorodą ir atidarytame galimai suklastotame interneto banko puslapyje, tikėdamasis į savo banko sąskaitą gauti sumokėtų mokesčių permoką, suvedė savo prisijungimo prie banko sąskaitos (banko naudotojo ID ir asmens kodą) ir mokėjimo kortelės duomenis. Iš abiejų ginčo šalių pateiktų duomenų matyti, kad tokiais savo veiksmas vartotojas atskleidė savo duomenis tretiesiems asmenims, kurie inicijavo prisijungimą prie vartotojo naudojamos banko išmaniosios programėlės iš kito (vartotojui nepriklausančio) mobiliojo telefono įrenginio. Vartotojas į savo mobiliajame įrenginyje naudojamą „Smart-ID“ paskyrą gavo trečiųjų asmenų prisijungimo prie vartotojo banko išmaniosios programėlės užklausa. Ją patvirtino, suveddamas „Smart-ID“ paskyros PIN1 kodą. Tretieji asmenys, pasinaudoję iš vartotojo nusavintais personalizuotais saugos duomenimis, inicijavo mokėjimo operaciją ir ją patvirtino savo mobiliojo telefono įrenginyje įdiegtais biometriniais duomenimis (Lietuvos banko 2023 m. liepos 19 d. sprendimas „Dėl X. X. ir banko „Swedbank“, AB, ginčo nagrinėjimo“¹⁶).

Bankui neginčijant vartotojo nurodytos aplinkybės, kad ginčijamos mokėjimo operacijos laikytinos neautorizuotomis, spręstas

KĄ TURI ŽINOTI VARTOTOJAS

Mokėjimo priemonė visada turi būti naudojama pagal paskirtį, t. y. vartotojas neturi atskleisti personalizuotų saugumo (mokėjimo kortelės ir prisijungimo prie internetinės banko sąskaitos) duomenų tretiesiems asmenims tam, kad lėšos būtų įskaitytos į vartotojo mokėjimo sąskaitą.

Mokėjimo paslaugų teikėjas, prieš vartotojui tvirtinant mokėjimo operaciją, turi pateikti duomenis, kokių tikslu yra prašoma suvesti „Smart-ID“ programėlės PIN1 ar PIN2 kodus tam, kad vartotojai galėtų pastebėti ir suprasti, kokį veiksma jie tvirtina.

¹⁵ Vilniaus apygardos teismo Civilinių bylų skyriaus 2023 m. balandžio 4 d. sprendimas civilinėje byloje Nr. e2A-803-967/2023.

¹⁶ https://www.lb.lt/lt/frd/view_dispute?id=6949.

klausimas dėl vartotojo teisės į jų sumų gražinimą.

Šiuo atveju, įvertinus visas ginčo byloje nurodytas aplinkybes, nustatyta, kad vartotojas, gavęs trečiųjų asmenų siųstą pranešimą apie tariamai sumokėtų mokesčių permokos susigrąžinimo galimybę, kaip pripažino pats, nedvejodamas paspaudė jame pateiktą nuorodą ir suklastotame interneto puslapyje suvedė prašomus personalizuotus saugumo duomenis, o vėliau ir „Smart-ID“ paskyroje patvirtino trečiųjų asmenų prisijungimą prie banko mobiliosios programėlės. Svarbu pažymėti, kad būtent aktyvios nuorodos paspaudimas ir personalizuotų duomenų atskleidimas nebuvo pripažintas labai neatsargiu vartotojo elgesiu, nes trečiųjų asmenų neva iš Valstybinės mokesčių inspekcijos atsiųstas elektroninis laiškas su informacija apie gražinamą sumokėtų mokesčių permoką sutapo su mokesčių deklaravimo pareigos vykdymo laikotarpiu, todėl tai galėjo objektyviai suklaidinti vartotoją.

Tačiau esminėmis aplinkybėmis laikytina tai, jog vartotojas be duomenų, kurie yra reikalingi prisijungti prie interneto banko paskyros, tretiesiems asmenims perdavė, t. y. suvedė, ir mokėjimo kortelės duomenis.

Vartotojo teigimu, šiuos duomenis vedė tikėdamasis į savo banko sąskaitą gauti pinigines lėšas. Dėl šios priežasties tai buvo vertinama, kad vartotojas neturėjo tikslo iš savo sąskaitos, panaudojant savo mokėjimo kortelės duomenis, įvykdyti mokėjimo operaciją, tačiau būtent siekdamas gauti pinigines lėšas į savo banko sąskaitą suvedė savo mokėjimo kortelės duomenis, t. y. duomenis, kurie yra įprastai suvedami norint inicijuoti ir patvirtinti mokėjimo operaciją iš banko sąskaitos.

Svarbu pažymėti ir tai, kad prieš vartotojui tvirtinant trečiųjų asmenų prisijungimą prie vartotojo banko sąskaitos, t. y. prieš vedant „Smart-ID“ paskyros PIN1 kodą, bankas vartotojui rodė informaciją, koku tikslu yra prašoma suvesti „Smart-ID“ paskyros PIN1 kodą. Vartotojas turėjo galimybę pastebėti ir suprasti, kad jo prašoma patvirtinti ne lėšų į banko sąskaitą įskaitymą, o prisijungimo prie vartotojo internetinės banko paskyros patvirtinimą.

Nagrinėto ginčo atveju konstatavome, kad vartotojas dėl objektyvių aplinkybių galėjo nesuprasti, kad elektroninį laišką su aktyvia nuoroda jam siuntė ne Valstybinė mokesčių inspekcija, o sukčiai, tačiau vartotojas turėjo suprasti, kad jo prašoma atlikti veiksmus, kurie nėra įprastai reikalingi atlikti tam, kad gauti pinigines lėšas į sąskaitą, o priešingai – yra prašoma atlikti veiksmus, kurie įprastai yra atliekami norint įvykdyti mokėjimo operacijas iš banko sąskaitos, ar atlikti kitus su lėšų gavimu nesusijusius veiksmus bei tai, kad vartotojui buvo rodoma informacija, koku tikslu yra prašoma suvesti „Smart-ID“ paskyros PIN1 kodą (prisijungimo prie vartotojo internetinės banko paskyros patvirtinimui), tačiau vartotojas ignoravo jam pateikiamą informaciją ir vis tiek suvedė „Smart-ID“ paskyros PIN 1 kodą, todėl vartotojo reikalavimas buvo atmestas.

BENDRI PATARIMAI, Į KĄ TURĖTŲ ATKREIPTI DĖMESĮ VARTOTOJAI

Sukčiai visada žengia kartu su technologijomis ir panaudoja jas prieš Jus. Dirbtinio intelekto teikiamomis galimybės naudojamos ne tik mes, bet ir finansiniai sukčiai, kurie pasitelkdami dirbtinio intelekto įrankius geba dar įtikinamiau sukurti naujus sukčiavimo scenarijus. Netaisyklingos, su rašybos klaidomis parašytos žinutės ar el. laišakai nebėra ta aplinkybė, kuri gali padėti lengvai identifikuoti suklastotą sukčių sukurtą turinį. Dirbtinis intelektas įgalina vis tiksliau sukurti tekstus bet kuria kalba, o Jūsų viešai skelbiami duomenys (gyvenamoji ar buvimo vieta, Jūsų ir Jūsų šeimos narių ar pažįstamų vardai ir pavardės, Jūsų skelbiami garso, vaizdo įrašai ir pan.) gali būti panaudojami tam, kad sukčiavimo veiksmai atrodytų teisėti ir tikroviški. Todėl **turėtumėte būti dar atidesni vertindami gautų SMS žinučių ar el. laiškų turinį.**

Jūsų duomenys – raktas sukčiams į Jūsų lėšas. Panaudodami socialinės inžinerijos metodus, t. y. žinias apie žmogaus psichologiją ir elgseną, sukčiai manipuliuoja Jumis vienu ar kitu būdu (pvz., apsimeta draugu, valstybės pareigūnu ar banko tarnautoju), kad Jūs atskleistumėte savo asmens ir (ar) mokėjimo, tapatybės patvirtinimo priemonių duomenis. Nusavinę šiuos duomenis sukčiai gali juos panaudoti neautorizuotoms mokėjimo operacijoms atlikti. **Saugokite savo duomenis, kaip saugote raktus nuo namų!**

Jūsų sąmoningumas – Jūsų draudimas ir apsauga nuo sukčių. Domėkitės, kaip veikia sukčiai, būkite atidūs detalėms – jos signalizuoja apie rezgamas pinkles, ugdykite gebėjimą į jas nepakliūti. Domėkitės Jūsų mokėjimo paslaugų teikėjo skelbiamomis, taip pat kitomis viešai prieinamomis rekomendacijomis, kaip saugiai naudotis mokėjimo paslaugomis el. erdvėje, kokių kibernetinio saugumo higienos taisyklių turėtumėte laikytis bei kokiais būdais sukčiai gali Jus apgauti ir išvilioni iš Jūsų pinigų. **Atminkite:** sukčiams vis labiau tobulinant sukčiavimo schemas ir naudojantis žmogiškuoju veiksniu bei įvairiomis aplinkybėmis, puikiai surežisuotos sukčiavimo atakos auka gali tapti kiekvienas.

Sukčiai siekia Jus paveikti taip, kad priimtumėte emocijomis pagrįstus sprendimus. Nors sukčiavimo scenarijai ir jiems įvykdyti pasitelkiamos priemonės keičiasi, tačiau sukčiavimo esmė lieka nepakitusi – veikiant žmonių emocijas (sukeliant baimę, išgąstį, norą greitai ir sėkmingai pasipelninti), skatinti juos veikti impulsyviai – atlikti mokėjimą ir (arba) atskleisti mokėjimo priemonių ir (ar) asmens duomenis, racionaliai neįvertinus prašomų atlikti veiksmų prasmės ir pasekmių. **Neveikite impulsyviai** – sukčiai žino, kad, veikiami stiprių emocijų, Jūs priimsite neracionalius sprendimus, todėl neatskleiskite ir nesuveskite jokių savo asmens ir (ar) mokėjimo priemonių duomenų, patys neatlikite jokių veiksmų su savo mokėjimo priemonėmis, neįsitikinę, kad Jus pasiekęs prašymas / pasiūlymas / nurodymas yra teisėtas ir pagrįstas.

4.2.3. 2023 M. IDENTIFIKUOTI NAUJI SUKČIAVIMO BŪDAI

AUTORIZUOTĄ MOKĖJIMO OPERACIJĄ ĮVYKDĘS MOKĖTOJO MOKĖJIMO PASLAUGŲ TEIKĖJAS NEATSAKO UŽ ĮVYKDYTO MOKĖJIMO LĖŠOMIS ATLIEKAMŲ PASKESNIŲ SANDORIŲ, KURIUOSE MOKĖTOJO MOKĖJIMO PASLAUGŲ TEIKĖJAS NEBEDALYVAUJA, PASEKMES

SVARBU. Vartotojas turi įvertinti jam siūlomus darbo skelbimus. Mokėjimo paslaugų teikėjas neatsako už nuostolius, kurių vartotojas patiria po tinkamai autorizuotų ir įvykdytų mokėjimo operacijų.

Iš 2023 m. nagrinėtų ginčų, kilusių tarp vartotojų ir mokėjimo paslaugų teikėjų, taip pat svarbu išskirti ir atvejus, kai vartotojai teigė susigundę internete rastais tariamais nuotolinio darbo pasiūlymais už atlygį, mokamą kriptovaliutomis. Vartotojams buvo pateikti darbo pasiūlymai savo lėšomis vertinti įvairias mobiliąsias programėles (pvz., kriptovaliutų keityklų ir (ar) piniginių). Vartotojų teigimu, sutarto atlygio mokėjimas buvo grindžiamas taškų, gaunamų už įvykdytas užduotis, kaupimo sistema. Tam, kad galėtų atlikti šias užduotis, vartotojai turėjo turėti asmenines kriptovaliutų pinigines, įsigyti kriptovaliutų ir (ar) atlikti kitus su jomis susijusius sandorius. Šiais tikslais vartotojai iš savo mokėjimo sąskaitų atliko mokėjimo operacijas į kriptovaliutų keityklas, o vėliau šių mokėjimų lėšas panaudojo kitiems sandoriams (tariamo darbdavio pavestoms užduotims), kuriuose jų mokėjimo paslaugų teikėjai nebedalyvavo. Vartotojai aktyviai vykdė jiems

tariamo darbdavio pavestas užduotis, surinko reikiamą atlygio taškų skaičių, tačiau nei sutarto atlygio, nei išlaidų, kurių patyrė vykdydami pavestas užduotis, iš tariamų darbdavių taip ir negavo. Kurį laiką tariami darbdaviai sutarto atlygio neišmokėjimą vartotojams argumentuodavo pasikeitusia taškų kaupimo sistema ir (ar) raginimais surinkti daugiau taškų (vartotojo sąskaita atlikti daugiau užduočių), o vėliau – tiesiog nustodavo bendrauti su vartotojais (Lietuvos banko 2023 m. gruodžio 6 d. sprendimas „Dėl X. X. ir Revolut Bank UAB ginčo nagrinėjimo“¹⁷).

Įvertinę ginčų nagrinėjimo metu surinktą informaciją, nenustatėme pagrindo laikyti mokėjimo paslaugų teikėjus, kurie teisėtai ir pagrįstai įvykdė pačių vartotojų atliktas autorizuotas mokėjimo operacijas kriptovaliutų keitykloms, atsakingais už nuostolių (išlaidų), kurių vartotojai patyrė po mokėjimų įvykdymo dėl nuo jų pačių priklausančių aplinkybių, atlyginimą. Svarbu yra tai, kad mokėjimo paslaugų teikėjai įvykdė tik pirmines mokėjimo operacijas iš vartotojų banko sąskaitų į kriptovaliutų keityklas, tačiau vėliau santykiuose tarp vartotojų ir kriptoturto keityklų ir (ar) kitų trečiųjų asmenų nedalyvavo. Be to, svarbu pažymėti, kad ginčų nagrinėjimo metu buvo nustatyta, kad mokėjimo paslaugų teikėjai buvo iš anksto įspėję vartotojus apie galimas sukčiavimo rizikas, tačiau vartotojai tokių įspėjimų nepaisė ir mokėjimo operacijas atliko.

KĄ TURI ŽINOTI VARTOTOJAS

Kritiškai vertinkite neįprastais kanalais ir (ar) būdais pateiktus darbo pasiūlymus, ypač kai tariamas darbdavys yra kitoje valstybėje – dažniausiai sukčiai nededa skelbimų oficialiai žinomose / naudojamose darbo pasiūlymų svetainėse ir savo aukų ieško susikurdami netikras paskyras socialiniuose tinkluose ir pan.

Jokiais būdais neatskleiskite savo prisijungimo prie mokėjimo sąskaitos, mokėjimo kortelės ir kitų personalizuotų saugumo duomenų. Tam, kad gautumėte atlygį už atliktą darbą, darbdaviui pakanka žinoti tik Jūsų mokėjimo sąskaitos numerį.

Kritiškai vertinkite darbo pasiūlymus, kai sutartas atlygis siūlomas mokėti ne į mokėjimo sąskaitą, o kriptovaliutomis ir pan. Nesikliaukite paaiškinimais, kad taip mokėti atlygį yra greičiau, paprasčiau ar nuo gauto atlygio nereikės mokėti mokesčių. Sukčiai visuomet siūlys tokias atsiskaitymo sąlygas, kurios neleis jų identifikuoti ir (ar) kitaip atsekti.

Įvertinkite tai, kad sutartam atlygiui gauti Jums nereikia darbdaviui ir (ar) tretiesiems asmenims pervesti ar kitaip panaudoti Jums priklausančias lėšas. Tai tik būdas sukčiams iš Jūsų išvilioti pinigus.

5. INFORMACIJA APIE DALYVAVIMĄ TARPTAUTINIO BENDRADARBIAVIMO TINKLO VEIKLOJE

Esame FIN-NET (angl. *Financial dispute resolution network*) nariai, todėl naudojames 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 problemas¹⁸.

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. 2023 m. 12 kreipimąsi dėl ginčo nagrinėjimo atvejais vartotojui nurodėme galimybę kreiptis į kitą organizaciją arba savo iniciatyva persiuntėme vartotojo kreipimąsi jo ginčą nagrinėti įgaliotai organizacijai.

¹⁷ https://www.lb.lt/lt/frd/view_dispute?id=8210.

¹⁸ https://ec.europa.eu/info/business-economy-euro/banking-and-finance/consumer-finance-and-payments/consumer-financial-services/financial-dispute-resolution-network-fin-net_lt.

6. PRIEDAS

6.1. VARTOJIMO GINČŲ NAGRINĖJIMO REZULTATAI IR VARTOTOJŲ REIKALAVIMAI PAGAL SEKTORIUS

6.1.1. GINČAI SU BANKAIS

2023 m. iš viso išnagrinėti 392 ginčai su bankais.

2023 m. priimtas 191 sprendimas dėl ginčų su bankais esmės. Nė vienu atveju nebuvo nustatyta, kad vartotojo reikalavimai būtų buvę pagrįsti.

Apžvelgiamu laikotarpiu atsisakėme nagrinėti 36 proc. visų kreipimųsi 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 60 sprendimų dėl ginčų su bankais nagrinėjimo nutraukimo, dažniausiai šalys susitarė kilusį ginčą išspręsti taikiai.

2023 m. iš viso pasiekta 16 proc. taikių susitarimų iš visų nagrinėtų ginčų su bankais. Palyginti su ankstesnių metų rezultatais, šis skaičius išliko panašus (2021 m. – 20 %, 2022 m. – 15 % 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.) 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

2023 m. iš viso išnagrinėtas 71 kreipimasis dėl ginčų su kitais finansų rinkos dalyviais.

Praėjusiais metais priėmėme 11 sprendimų dėl ginčų su kitais finansų rinkos dalyviais esmės. Išnagrinėjus ginčų aplinkybes, iš dalies patenkintas 1 vartotojo reikalavimas, kurio viena elektroninių pinigų įstaiga neįgyvendino (UAB „Payrnet“)¹⁹.

Apžvelgiamu laikotarpiu atsisakėme nagrinėti 56 proc. tokių kreipimųsi. Dažniausios atsisakymo priežastys: nesame įgalioti tokių kreipimųsi nagrinėti arba nenagrinėjame dėl ginčo nagrinėjimo tvarkos nesilaikymo (prieš kreipiantis į mus nepateikta pretenzija kitiems finansų rinkos dalyviams).

Svarbu yra tai, kad 2023 m. pasiekta 16 taikių susitarimų, o tai sudaro 23 proc. visų kreipimųsi dėl ginčų su kitais finansų rinkos dalyviais. Palyginti su ankstesnių metų rezultatais, šis skaičius svyruoja (2021 m. – 21 %, 2022 m. – 28 % visų ginčų su kitais finansų rinkos dalyviais).

Kilus ginčui su kitais finansų rinkos dalyviais, vartotojai dažniausiai kėlė tokius reikalavimus: atsisakyti reikalavimo grąžinti vartojimo kredito sumą; atlyginti nuostolius, kurie patirti dėl draudimo tarpininko neteisėtų veiksmų; grąžinti atlikus mokėjimo operaciją nuskaitytas lėšas; kompensuoti nuostolius, atsiradusius dėl mokėjimo operacijų, kurių vartotojas nurodo neautorizavęs; į mokėjimo sąskaitą įskaityti lėšas ir pan.

¹⁹ <https://www.lb.lt/lt/finansu-rinkos-dalyviai-neivykde-sprendimo-del-ginco>.

6.1.3. GINČAI SU DRAUDIKAIS

2023 m. iš viso išnagrinėti 275 ginčai su draudikais.

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

2023 m. atsisakėme nagrinėti 48 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, ir pan.

Apžvelgiamu laikotarpiu nutraukėme beveik 27 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 99 kilę ginčai su draudikais. Šioje srityje pastebimas stabilus taikių susitarimų skaičius: 2021 m. jie sudarė 31, 2022 m. – 40, o 2023 m. – 36 proc. Mes skatiname ir vertiname draudimo rinkos pastangas nesutarimus su vartotojais išspręsti taikiu būdu.

Kreipdamiesi dėl ginčų su draudikais, vartotojai dažniausiai kėlė tokius reikalavimus: įvykį pripažinti draudžiamuoju; išmokėti draudimo išmoką arba jos dalį; perskaičiuoti draudimo išmokos dydį; panaikinti atgręžtinį reikalavimą arba jį sumažinti; išmokėti draudimo išmoką, atlyginančią neturtinę žalą; pakeisti draudimo sutarties sąlygas; panaikinti reikalavimą sumokėti pagal draudimo sutartį susidariusią skolą; gražinti draudimo įmoką; atlyginti vartotojo patirtas išlaidas, susijusias su vartojimo ginčų neteisminio sprendimo procedūra; patenkinti kitus reikalavimus, susijusius 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 nagrinėjimo²⁰.

Atkreipiame dėmesį į tai, kad:

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

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

²⁰ <http://www.lb.lt/lt/daugiau-apie-gincius-su-finansiniu-paslaugu-teikeju>.