

NE GYVYBĖS DRAUDIMO SUTARČIŲ SUDARYMO GAIRĖS

IŽANGA

Lietuvos draudikų asociacija (**LDA**) atkreipia dėmesį į nuolatinį draudimo rinkos, kaip ir kitų paslaugų sektoriaus segmentų, vystymąsi, draudimo sutarčių sudarymo bei klientų aptarnavimo būdų ir formų plėtrą, spartėjantį gyvenimo tempą, reikalaujantį šiuolaikinių, pažangesnių techninių sprendimų bei naujo teisinio požiūrio.

Šios gairės yra parengtos LDA iniciatyva, siekiant apibendrinti gerąją Lietuvos ne gyvybės draudimo rinkos ne gyvybės draudimo sutarčių sudarymo praktiką, ypatingą dėmesį skirdama pokyčiams, kuriuos lėmė ir ateityje neabejotinai lems greitai besivystančios technologijos ir inovacijos, kurių dėka draudimo sutarčių sudarymas bei vykdymas tampa paprastesnis bei greitesnis, taigi patrauklesnis draudimo paslaugų vartotojams. LDA tikisi, kad šios gairės padės įsileisti inovacijas į Lietuvos draudimo rinką, skatins jų plėtrą, o tuo pačiu ir draudimo paslaugų prieinamumą bei skvarbą Lietuvoje, kartu užtikrinant tinkamą visų suinteresuotų subjektų interesų pusiausvyrą bei vartotojų teisių apsaugą.

Šios gairės buvo derintos su Lietuvos banku (**LB**) ir koreguojamos, atsižvelgiant į LB išsakytas pastabas. LB pripažino, kad ne gyvybės draudimo sutarčių praktika turi atitikti bei keistis kartu su besikeičiančia rinka, besikeičiančiu teisiniu reguliavimu bei teismine ir neteismine šio reguliavimo taikymo praktika. Aukščiau aptartų rinkos pokyčių kontekste svarbu pažymėti, jog LB pripažino, jog vartojimo ne gyvybės draudimo sutarčių sudarymas ryšio priemonėmis yra reguliuojamas specialiuoju teisės aktu – Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymu, įgyvendinančiu 2002 m. rugsėjo 23 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyvą 2002/65/EB dėl nuotolinės prekybos vartotojams skirtomis finansinėmis paslaugomis ir iš dalies keičianti Tarybos direktyvą 90/619/EB ir direktyvas 97/7/EB ir 98/27/EB (su vėlesniais pakeitimais).

LDA pažymi, kad šios gairės atspindi esamą Lietuvos ne gyvybės draudimo rinkos praktiką, todėl ateityje šių gairių nuostatos turėtų būti aiškinamos atsižvelgiant į besikeičiančias rinkos sąlygas, technologinę pažangą, teisinio reguliavimo bei jo aiškinimo praktikos pokyčius.

1. SĄVOKOS

1.1. Šiose gairėse vartojamos sąvokos turi būti suprantamos kaip apibrėžta žemiau:

1.1.1. **Civilinis kodeksas** reiškia Lietuvos Respublikos civilinį kodeksą, Žin., 2000, Nr. 74-2262, su vėlesniais papildymais ir pakeitimais.

1.1.2. **Draudikas** reiškia juridinį asmenį – LDA narį, turintį teisę vykdyti draudimo veiklą Lietuvoje, kaip nustatyta Draudimo įstatymo 3 straipsnyje.

Jeigu kontekstas nereikalauja kitaip, sąvoka „draudikas“ apima draudiką, jo

valdymo ir priežiūros organus, struktūrinius ir teritorinius padalinius, darbuotojus.

- 1.1.3. **Draudimo įstatymas** reiškia Lietuvos Respublikos draudimo įstatymą, Žin., 2003, Nr. 94-4246, 2011, Nr. 145-6816, su vėlesniais papildymais ir pakeitimais.
- 1.1.4. **Draudimo sutartis** reiškia ne gyvybės draudimo sutartį, nepriklausomai nuo draudimo grupės ar draudimo sutarties rūšies, išskyrus atvejus, kai atskirų rūšių draudimo sutartims šios gairės numato specialias taisykles ar kontekstas reikalauja kitaip.
- 1.1.5. **Klientas (-ai)** reiškia fizinį arba juridinį asmenį, kuris arba kreipėsi į draudiką dėl draudimo sutarties sudarymo, arba kuriam draudikas pasiūlė sudaryti draudimo sutartį, arba kuris sudarė draudimo sutartį su draudiku.
- 1.1.6. **Ikisutartinė informacija** reiškia informaciją, kurią draudikas privalo pateikti klientui prieš sudarant draudimo sutartį:
- (a) kai klientas yra fizinis asmuo - Civilinio kodekso 6.993 straipsnio 8 dalyje ir Draudimo įstatymo 91 straipsnio 1 ir 2 dalyse nurodytą informaciją, arba
- (b) kai klientas yra juridinis asmuo - Civilinio kodekso 6.993 straipsnio 8 dalyje nurodytą informaciją.
- Kai draudimo sutartys sudaromos ryšio priemonėmis (šių gairių 3 Skyrius), ikisutartinė informacija taip pat reiškia Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymo (Žin., 1994, Nr. 94-1833, 2007, Nr. 12-488, su vėlesniais papildymais ir pakeitimais) 36 straipsnyje nustatytą informaciją.
- 1.1.7. **Informacijos pateikimo būdai** reiškia įvairius informacijos perdavimo būdus (pvz., įteikimas informacijos gavėjui fiziškai dalyvaujant, ryšio priemonių pagalba).
- 1.1.8. **Informacijos pateikimo formos** reiškia įvairias informacijos perdavimo formas (pvz., popierinė forma, elektroninė forma).
- 1.1.9. **Patvarioji laikmena** reiškia laikmeną, kurioje klientas gali tokiu formatu, kuris atitinkamu laikotarpiu yra įprastas ir plačiai naudojamas Lietuvoje (pvz., *word*, *xls*, *pdf*), saugoti asmeniškai klientui skirtą informaciją taip, kad ateityje ji būtų prieinama ir nepakitusi atkurama tol, kol klientas pagrįstai norėtų ją pasinaudoti, įskaitant, tačiau tuo neapsiribojant:
- (a) popierius,
- (b) duomenų įrašymo bei saugojimo laikmenos, kaip kad vienkartinio įrašymo kompaktinis diskas (CD), universalusis skaitmeninis (optinis) diskas (DVD), USB atmintinė ir kitos atmintinės laikmenos;
- (c) kompiuterio standusis diskas, kuriame įrašytas elektroninis paštas (elektroninis laiškas),
- (d) interneto svetainė, jei asmeniškai klientui skirta informacija yra saugoma pakankamai ilgą laiko tarpą ir yra pasiekama bei atkurama, naudojant specialias kliento identifikavimo priemones (pvz., identifikavimo kodas); jei informacija nėra skirta asmeniškai konkrečiam klientui - interneto

svetainė;

(e) duomenų saugyklos internete, jei jos atitinka (d) punkte nurodytas sąlygas;

(f) trumpasis tekstinis pranešimas (SMS), daugiafunkcinis pranešimas (MMS) bei mobiliosios programėlės.

1.1.10. **Ryšio priemonės** reiškia priemones, kurios fiziškai tuo pačiu metu nedalyvaujant draudikui ir klientui gali būti naudojamos draudimo sutarčiai sudaryti.

1.2. Kitos šiose gairėse vartojamos sąvokos suprantamos taip, kaip jos apibrėžtos Civiliniame kodekse, Draudimo įstatyme bei kituose Lietuvos Respublikos teisės aktuose.

2. DRAUDIMO SUTARČIŲ SUDARYMAS KLIENTUI FIZIŠKAI DALYVAUJANT

2.1. Ikisutartiniai santykiai

2.1.1. Ikisutartinė informacija skelbiama draudiko interneto svetainėje bei pateikiama draudiko naudojamos draudimo taisyklėse, su kuriomis klientas supažindinamas sudarant sąlygas jas perskaityti ir kurių kopija įteikiama klientui iki draudimo sutarties sudarymo kaip nustatyta šiose gairėse.

2.1.2. Jei klientas prašo pateikti ikisutartinę informaciją ir draudimo pasiūlymą (jei toks teikiamas) popierine forma, draudikas turi pateikti prašomą informaciją popierine forma.

2.2. Draudimo taisyklės

2.2.1. Draudiko interneto svetainėje pateikiamos visos draudimo taisyklės, pagal kurias draudikas siūlo sudaryti ar sudaro draudimo sutartis.

2.2.2. Draudiko interneto svetainėje sudaroma galimybė visiems svetainės lankytojams peržiūrėti, susipažinti, atsispausdinti, atsisiųsti bei išsisaugoti draudimo taisykles patvariojoje laikmenoje.

2.2.3. Draudikas savo interneto svetainėje skelbia ne tik galiojančias draudimo taisyklių redakcijas, bet ir ankstesnes draudimo taisyklių redakcijas bei nebegaliojančias draudimo taisykles. Draudimo taisykles bei ankstesnes draudimo taisyklių redakcijas rekomenduojama skelbti ne mažiau kaip vienerius metus nuo paskutinės draudimo sutarties (ar ja suteikiamos draudimo apsaugos), sudarytos pagal atitinkamas draudimo taisykles ar atitinkamą draudimo taisyklių redakciją, pasibaigimo.

2.2.4. Prieš sudarant draudimo sutartį klientas informuojamas apie draudimo sutarčiai taikomas draudimo taisykles, jis supažindinamas su jomis sudarant sąlygas jas perskaityti. Draudimo taisyklių pateikimas draudiko interneto svetainėje, kaip numatyta šių gairių 2.2.1 - 2.2.3 punktuose, ir tikslios nuorodos į šias taisykles (kurios pagrindu būtų galima atgaminti taikytinų taisyklių kopiją) pateikimas klientui laikomas tinkamu sąlygų susipažinti sudarymu bei draudimo taisyklių kopijos įteikimu. Taip pat klientui pasiūloma pateikti draudimo taisykles patvariojoje laikmenoje ir, klientui pageidaujant, draudimo taisyklių kopija turi būti jam pateikta patvariojoje laikmenoje (pvz., siunčiant elektroniniu paštu, paštu, įteikiant popierinę kopiją).

2.2.5. Klientas draudimo taisyklių kopijos įteikimo neprivalo atskirai tvirtinti parašu. Draudimo liudijime (polise) turi būti įrašas, kad draudėjas yra supažindintas su draudimo rūšies taisyklėmis ir jam yra įteikta jų kopija. Klientas, sumokėdamas draudimo įmoką (pirmąją jos dalį), patvirtina, kad šis įrašas draudimo liudijime (polise) yra teisingas. Klientas turi būti įspėtas apie šias draudimo įmokos

sumokėjimo teisinės pasekmės, pateikiant atitinkamą informaciją draudimo liudijime (polise) kaip numatyta šių gairių 4.3 punkte. Informacija apie įmokos sumokėjimo teisinės pasekmės taip pat pateikiama draudiko interneto svetainėje.

3. DRAUDIMO SUTARČIŲ SUDARYMAS RYŠIO PRIEMONĖMIS

3.1. Ikisutartiniai santykiai

- 3.1.1. Ikisutartinė informacija skelbiama draudiko interneto svetainėje bei pateikiama draudiko naudojamose draudimo taisyklėse. Be to, ikisutartinė informacija klientui pateikiama patvariojoje laikmenoje.
- 3.1.2. Draudimo pasiūlymas ir ikisutartinė informacija gali būti pateikiama kartu viename dokumente arba atskirai.
- 3.1.3. Visa informacija klientui gali būti pateikiama dalimis, skirtingais būdais ir forma, su sąlyga, kad iki draudimo sutarties sudarymo klientui būtų pateikta visa privaloma ikisutartinė informacija (nepriklausomai nuo to, ar informacija pateikiama visa iš karto, ar dalimis).
- 3.1.4. Jei klientas prašo pateikti draudimo pasiūlymą ir ikisutartinę informaciją popierine forma, draudikas turi pateikti prašomą informaciją popierine forma. Jei klientas prašo šią informaciją pateikti iki draudimo sutarties sudarymo, tačiau dėl draudimo sutarties sudarymo būdo tai yra neįmanoma, klientas turi būti apie tai informuojamas ir draudimo sutartis neturėtų būti sudaroma; esant galimybei, klientas informuojamas apie kitus būdus, kuriais gali būti sudaroma jo pageidaujama draudimo sutartis.
- 3.1.5. Jei draudimo sutartis sudaroma telefonu (žodžiu, trumpuoju tekstiniu pranešimu) ar kitomis ryšio priemonėmis, kuriomis neįmanoma pateikti klientui visą šiose gairėse nurodomą informaciją, draudikas, įspėjęs klientą, kad tai nėra visa informacija, pateikia klientui tokią ir tiek informacijos, kiek leidžia naudojamos ryšio priemonės.
- 3.1.6. Jei draudimo sutarties sudarymui naudojamos ryšio priemonės leidžia, draudikas visada turi stengtis prieš sudarant draudimo sutartį suteikti klientui minimaliai šią informaciją:
 - 3.1.6.1. apie draudiką (tapatybė ir adresas; juridinių asmenų registras bei licenciją išdavusi institucija ir būdas, kaip ši informacija gali būti patikrinta);
 - 3.1.6.2. apie draudimo paslaugą (pagrindinės ypatybės, kurios turėtų būti vertinamos kiekvienu konkrečiu atveju (pvz., a) draudimo rūšis; b) pagrindinės draudžiamos rizikos; c) draudimo suma; d) franšizė; e) jei yra sąlygų, kurios reikšmingai ir klientui nepalankiai nukrypsta nuo Lietuvos draudimo rinkoje įprastų atitinkamos rūšies draudimo sutarčių sąlygų); kaina: a) pilna draudimo įmoka, b) draudimo įmokos apskaičiavimo tvarka, t.y. draudimo įmoka už mato vienetą, įprastą tai draudimo rūšiai (pvz., už dieną); informuojama, jei gali būti papildomų išlaidų ar mokesčių);
 - 3.1.6.3. apie draudimo sutartį (kliento teisė atsisakyti sutarties šių gairių 3.3 skyriuje nustatyta tvarka, arba kad nėra teisės atsisakyti sutarties šių gairių 3.3 skyriuje nustatyta tvarka).
- 3.1.7. Visais atvejais, kai draudimo sutartis sudaroma ryšio priemonėmis, kuriomis neįmanoma pateikti klientui pilnos ikisutartinės informacijos ir draudimo pasiūlymo, visa informacija, apie tai įspėjęs klientą, turi būti pateikiama patvariojoje laikmenoje nedelsiant po draudimo sutarties sudarymo.

3.2. Draudimo taisyklės

- 3.2.1. Vadovaujamosi šių gairių 2.2.1 - 2.2.3 punktais.

- 3.2.2. Prieš sudarant draudimo sutartį klientas supažindinamas su draudimo taisyklėmis, pagal kurias siūloma sudaryti ar sudaroma draudimo sutartis, t.y. klientas informuojamas apie draudimo sutarčiai taikomas draudimo taisykles sudarant sąlygas jas perskaityti ir klientui įteikiama draudimo taisyklių kopija. Kai draudimo sutartis sudaroma ryšio priemonėmis, draudimo taisyklių pateikimas draudiko interneto svetainėje, ir nuorodos į šias taisykles pateikimas klientui, kaip numatyta šių gairių 2.2.1 – 2.2.4 punktuose, laikomas tinkamu draudimo taisyklių kopijos įteikimu.
- 3.2.3. Jei ryšio priemonės, kuriomis sudaroma draudimo sutartis, leidžia, draudimo taisyklės turi būti pateikiamos klientui susipažinti (pvz., interneto svetainėje, kurios pagalba sudaroma draudimo sutartis) ir klientas turi patvirtinti, kad jis su draudimo taisyklėmis susipažino (pvz., interneto svetainėje pažymėdamas tai varnele). Taip pat klientui turi būti pasiūloma pateikti draudimo taisykles patvariojoje laikmenoje ir, klientui pageidaujant, draudimo taisyklių kopija turi būti jam pateikta patvariojoje laikmenoje (pvz., siunčiant elektroniniu paštu, paštu).
- 3.2.4. Draudimo liudijime (polise) turi būti įrašas, kad draudėjas yra supažindintas su draudimo rūšies taisyklėmis ir jam yra įteikta jų kopija. Klientas, sumokėdamas draudimo įmoką (pirmąją jos dalį), patvirtina, kad šis įrašas draudimo liudijime (polise) yra teisingas. Klientas turi būti įspėtas apie šias draudimo įmokos sumokėjimo teises pasekmes, pateikiant atitinkamą informaciją draudimo liudijime (polise) kaip numatyta šių gairių 4.3 punkte. Informacija apie įmokos sumokėjimo teises pasekmes taip pat pateikiama draudiko interneto svetainėje.
- 3.2.5. Draudikas privalo sudaryti sąlygas klientams gauti informaciją draudimo taisyklių nuostatų, draudimo sutarčių sudarymo bei vykdymo klausimais.
- 3.2.6. Kontaktiniai duomenys (pvz., draudiko klientų aptarnavimo padalinio adresas, telefono numeris, elektroninio pašto adresas), kuriais yra teikiamos konsultacijos, turi būti pateikiami klientui tokiu būdu ir laiku, kad klientas turėtų galimybę gauti atitinkamas konsultacijas draudimo sutarties sudarymo klausimais iki draudimo sutarties sudarymo (pvz., atitinkama informacija pateikiama draudimo pasiūlyme).

3.3. Teisė atsisakyti ryšio priemonėmis sudarytos draudimo sutarties

- 3.3.1. Kai draudimo sutartis sudaroma ryšio priemonėmis, klientui, turėtų būti užtikrinama teisė atsisakyti sudarytos draudimo sutarties per 14 dienų nuo draudimo sutarties sudarymo dienos.
- 3.3.2. Draudimo apsauga pradedama teikti pagal ryšio priemonėmis sudarytą draudimo sutartį nuo draudimo sutartyje nustatytos draudimo apsaugos termino pradžios. Jei draudimo apsaugos terminas nustatomas kliento pasirinkimu ir jis prasideda anksčiau, nei baigiasi šių gairių 3.3.1 punkte nustatytas terminas, tai laikoma, kad draudimo apsauga pradedama teikti iki šių gairių 3.3.1 punkte nustatyto termino pabaigos kliento prašymu.
- 3.3.3. Šio skyriaus nuostatos netaikomos ir klientui teisė atsisakyti draudimo sutarties neprivalo būti suteikiama, jei ryšio priemonėmis sudaromos šios draudimo sutartys:
- 3.3.3.1. kelionių ir bagažo draudimo sutartys ar panašios draudimo sutartys su trumpesniu nei vienas mėnuo draudimo terminu;
 - 3.3.3.2. privalomojo draudimo sutartys, kurių atžvilgiu kompetentingos institucijos yra patvirtinusios privalomas draudimo sutarčių sąlygas (taisykles);
 - 3.3.3.3. draudimo sutartys, kurias kliento prašymu abi šalys visiškai įvykdo (t.y. draudikas suteikia draudimo apsaugą, o draudėjas sumoka draudimo įmoką) nepasibaigus šių gairių 3.3.1 punkte nustatytam terminui.

- 3.3.4. Jei klientas atsisako sudarytos draudimo sutarties per 14 dienų nuo draudimo sutarties sudarymo dienos, klientui, jei jam buvo teikiama draudimo apsauga, iš grąžinamų lėšų išskaičiuojama draudimo įmokos dalis, proporcinga suteiktos draudimo apsaugos terminui.

4. DRAUDIMO SUTARTIES ĮSIGALIOJIMAS

- 4.1. Šio 4 skyriaus nuostatos taikomos visoms draudimo sutartims, nepriklausomai nuo jų sudarymo būdo ir formos.
- 4.2. Draudimo sutarties klientas neprivalo pasirašyti. Draudimo sutartį patvirtina draudimo liudijimas (polisas), kuris turi būti pateikiamas klientui patvariojoje laikmenoje. Draudimo liudijime (polise) turi būti draudiko įgalioto sudaryti draudimo sutartį asmens parašas ir draudiko antspaudas, kai pareiga turėti antspaudą nustatyta draudiko steigimo dokumentuose, ar jų faksimilės (tiksliai originalaus parašo ar antspaudo kopija, gaunama spaudos, fotografijos ar skaitmeniniu būdu) bei kita įstatymų nustatyta informacija. Draudimo liudijimą (polisą) gali sudaryti vienas arba keli dokumentai.
- 4.3. Draudimo įmokos (pirmosios jos dalies) sumokėjimas patvirtina draudimo sutarties sudarymą bei kliento supažindinimą su draudimo sutarties dokumentais. Jei išlaikomi šiose gairėse aptarti reikalavimai, tai draudimo įmokos (pirmosios jos dalies) sumokėjimas yra tinkamas supažindinimo su draudimo sutarties dokumentais įrodymas. Draudimo sutartyje nustatytais atvejais draudimo sutartis įsigalioja nuo draudimo įmokos (pirmosios jos dalies) sumokėjimo, jei ji sumokama draudimo sutartyje nustatytu terminu. Tokiu atveju draudimo liudijime (polise) turi būti nurodyta, kad draudimo sutartis įsigalios tik tinkamai nustatytu laiku sumokėjus visą draudimo įmoką (pirmąją jos dalį). Informacija apie įmokos sumokėjimo teisinės pasekmės taip pat pateikiama draudiko interneto svetainėje.
- 4.4. Draudimo sutartyje nustatytais atvejais jei draudimo įmoka (pirmoji jos dalis) nesumokama nustatytu laiku, sutartis nutrūksta, t.y. neįsigalioja. Draudimo sutartyje gali būti nustatytos kitokios draudimo įmokos (pirmosios jos dalies) nesumokėjimo pasekmės. Šio punkto ir šių gairių 4.3 punkto nuostatos netaikomos transporto priemonių valdytojų civilinės atsakomybės privalomojo draudimo sutartims.

5. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

- 5.1. Šiose gairėse nustatyta rekomendacinė draudimo sutarčių sudarymo tvarka turi būti vertinama kaip geroji Lietuvos ne gyvybės draudimo sutarčių sudarymo praktika.
- 5.2. Tais atvejais, kai draudimo sutartis sudaroma su juridiniu asmeniu ar fiziniu asmeniu, kuris nėra vartotojas¹, draudikas neprivalo vadovautis šių gairių 2.1.2 punktu ir 3 skyriumi.
- 5.3. Tais atvejais, kai sudaromos privalomojo draudimo sutartys, kurių atžvilgiu kompetentingos institucijos yra patvirtinusios privalomas draudimo sutarčių sąlygas (taisykles), draudikas gali netaikyti šių gairių 2.2, 3.2 ir 3.3 dalių.

¹ Vartotojas suprantamas taip, kaip apibrėžta Lietuvos Respublikos Lietuvos banko įstatymo 47 straipsnio 2 dalies 2 punkte.

5.4. Tais atvejais, kai yra atnaujinama draudimo sutartis, draudikas teikia klientui draudimo pasiūlymą su informacija, kuri yra pakankama draudimo sutarčiai sudaryti (ne mažiau kaip draudimo liudijimo (poliso) informaciją) ir gali netaikyti šių gairių 2.1 dalies, 2.2.4 punkto, 3.1 dalies, 3.2.2 - 3.2.6 punktų ir 3.3 dalies. Klientui sumokėjus draudimo įmoką (pirmąją jos dalį), draudimo sutartis atnaujinama (įsigalioja), kaip numatyta šių gairių 4 skyriuje. Jei po pradinės (atnaujinamos) draudimo sutarties sudarymo keitėsi ikisutartinė informacija, draudimo taisyklės ar kitos draudimo sąlygos, kartu su pasiūlymu atnaujinti draudimo sutartį turi būti teikiama atitinkama pasikeitusi informacija šiose gairėse nustatyta tvarka. Draudimo sutarties atnaujinimas šiose gairėse suprantamas kaip draudimo sutarties termino pratęsimas (išskyrus automatinį termino pratęsimą), draudimo sutarties naujam terminui sudarymas ar kitas sandoris, kuris pagal savo ekonominį turinį reiškia, kad ne vėliau kaip per vienerius metus po pradinės draudimo sutarties pasibaigimo suteikiama to paties pobūdžio draudimo apsauga.
