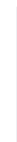


# **Draudėjas ir jo interesų apsauga**



Lietuvos Respublikos  
Draudimo priežiūros komisija



- Draudimo esmė ir paskirtis
- Draudėjo statusas, teisės ir pareigos
- Draudėjų apsauga. Draudimo ginčai
- Ką reikėtų žinoti sudarant draudimo sutartį
- Patarimai

# Draudimo esmė ir paskirtis

---

- neigiamų rizikos pasekmių perkėlimas
- rizikos neapibrėžtumas
- ne bet kokia rizika gali būti apdraudžiama
- fondas
- mokestis už draudimo apsaugą yra gerokai mažesnis nei galima finansinė pagalba
- finansinių nuostolių kompensavimo priemonė

# Draudėjo statusas, teisės ir pareigos

---

## Draudėjas:

- sutarties šalis
- perduoda savo riziką draudikui
- moka draudimo įmoką (-as)
- įsipareigoja prieš sutarties sudarymą atskleisti visą informaciją, susijusią su rizika
- turi teisę gauti draudimo išmoką

# Draudėjo statusas, teisės ir pareigos

Pagrindinės draudėjo teisės:

- būti supažindintam su draudimo sutarties sąlygomis
- gauti draudimo išmoką
- tikėtis greito ir kokybiško administravimo
- gauti išsamų, motyvuotą ir įrodymais pagrįstą draudiko atsakymą, jei atsisakoma išmokėti draudimo išmoką
- gauti informaciją įvykio administravimo metu
- bet kada nutraukti draudimo sutartį

# Draudėjo statusas, teisės ir pareigos

---

Pagrindinės draudėjo pareigos:

- atskleisti draudikui visą ikisutartinę informaciją
- laiku mokėti draudimo įmokas
- laikytis visų atsargumo priemonių
- nedelsiant pranešti apie draudimo rizikos padidėjimą
- nedelsiant pranešti apie draudžiamąjį įvykį
- imtis priemonių galimam žalos padidėjimui išvengti

# Draudėjų apsauga. Draudimo ginčai

---

Draudėjų ir draudikų santykius reguliuoja:

- LR civilinis kodeksas
- LR draudimo įstatymas
- atskirų draudimo rūšių įstatymai (TPVCAPDĮ ir kt.)
- draudimo sutartis (draudimo taisyklės, draudimo liudijimas (polisas), draudėjo prašymas)

# Draudėjų apsauga. Draudimo ginčai

Draudėjas yra silpnesnioji sutarties šalis, todėl valstybė:

- įpareigoja draudiką teikti įvairią informaciją draudėjui tiek prieš sutarties sudarymą, tiek ją vykdamant
- suteikia draudikui aktyvų vaidmenį administruojant įvykius
- suteikia teisę draudėjui bet kada nutraukti draudimo sutartį
- nustato, kad draudimo sutarties nuostatos aiškinamos vartotojo ir prisijungusios šalies naudai
- paveda valstybinei institucijai draudėjų ir kitų susijusių asmenų interesų apsaugos funkcijos vykdymą
- sukuria neteisminį ginčų nagrinėjimo mechanizmą



# Draudėjų apsauga. Draudimo ginčai

Draudimo priežiūros komisija (DPK):

- prižiūri, kad draudimo įmonės atitiktų keliamus finansinius reikalavimus, vykdytų savo įsipareigojimus pagal draudimo sutartis
- prižiūri, kad draudimo taisyklės neprieštarautų teisės aktų reikalavimams ir vartotojų interesams
- nagrinėja vartotojų ir draudikų ginčus
- tiria pareiškėjų skundus ir prašymus
- teikia paaiškinimus, rengia pozicijas dėl atskirų teisės aktų nuostatų

# Draudėjų apsauga. Draudimo ginčai

---

## DPK ginčų nagrinėjimo tvarka

- ginčo nagrinėjimas pradedamas tik vartotojo iniciatyva
- rašytinis procesas
- rungimosi principas
- DPK – tarpininkas tarp ginčo šalių
- DPK sprendimo rekomendacinis pobūdis

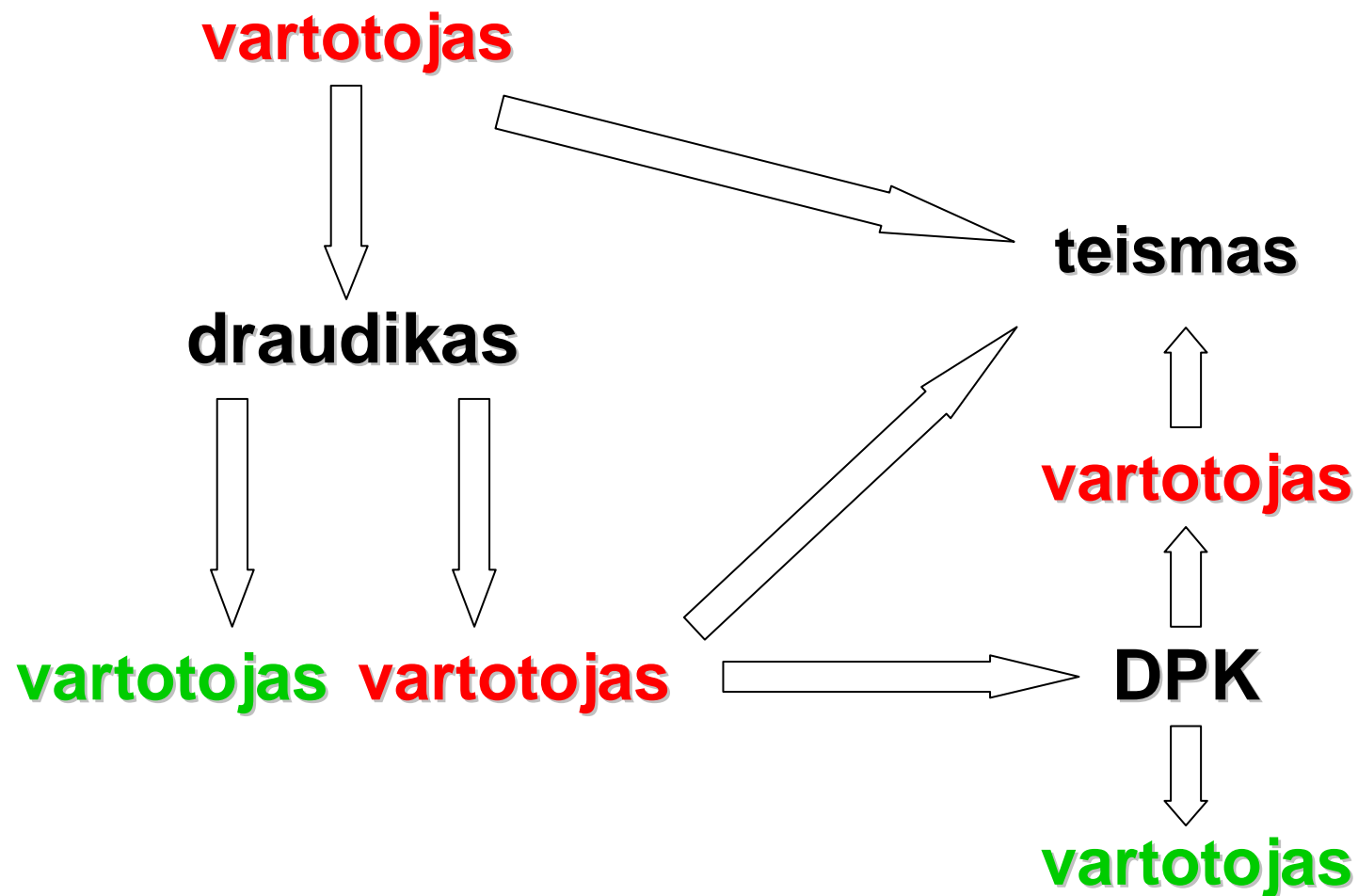
# Draudėjų apsauga. Draudimo ginčai

## Ginčų nagrinėjimo DPK procedūros privalumai

- paprasti kreipimosi reikalavimai
- pakankamai trumpas ginčo išnagrinėjimo terminas
- nemokamas ginčų nagrinėjimas
- kvalifikuota draudimo srities specialistų išvada

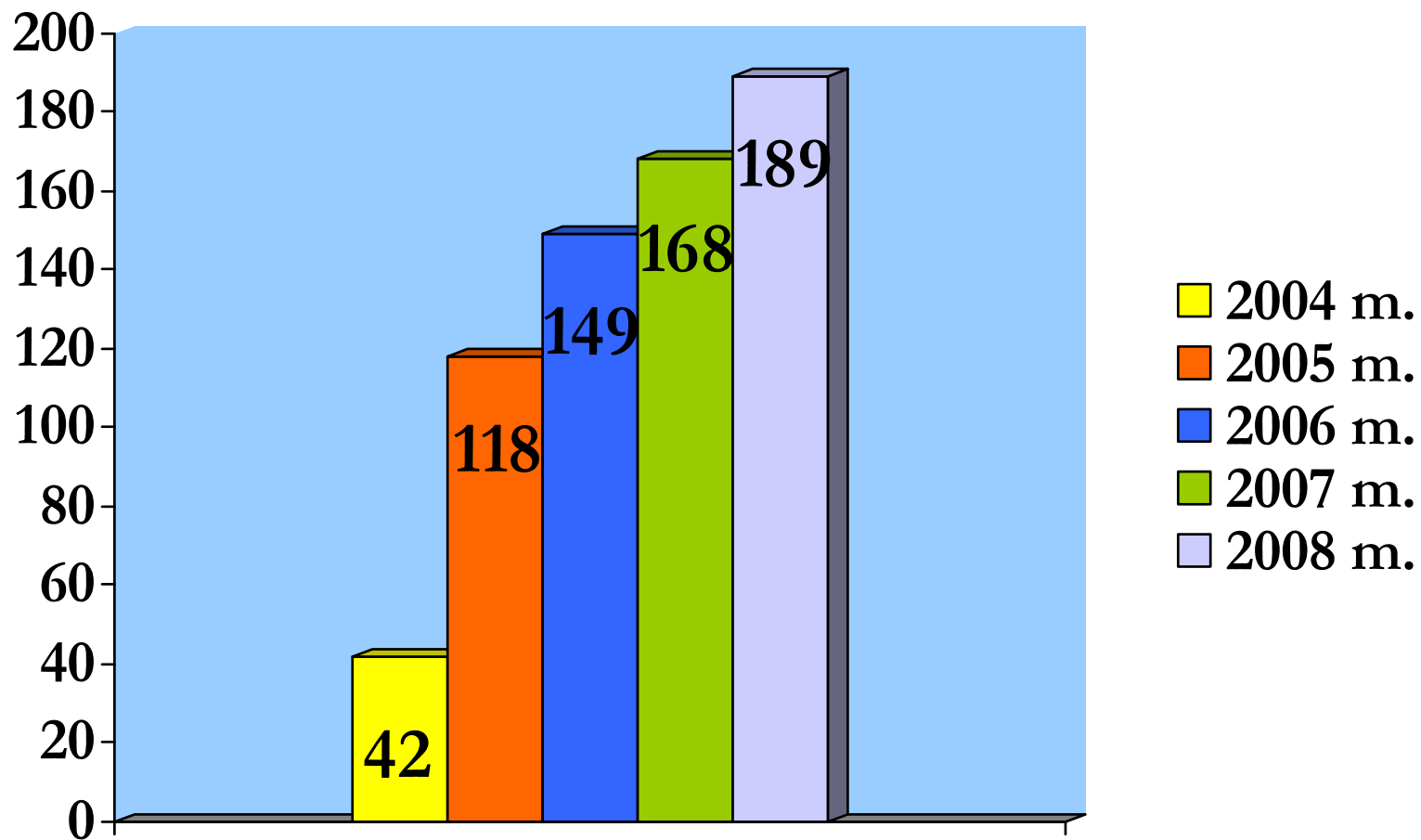
# Draudėjų apsauga. Draudimo ginčai

Draudikų ir vartotojų ginčų nagrinėjimo tvarka (schema)



# Draudėjų apsauga. Draudimo ginčai

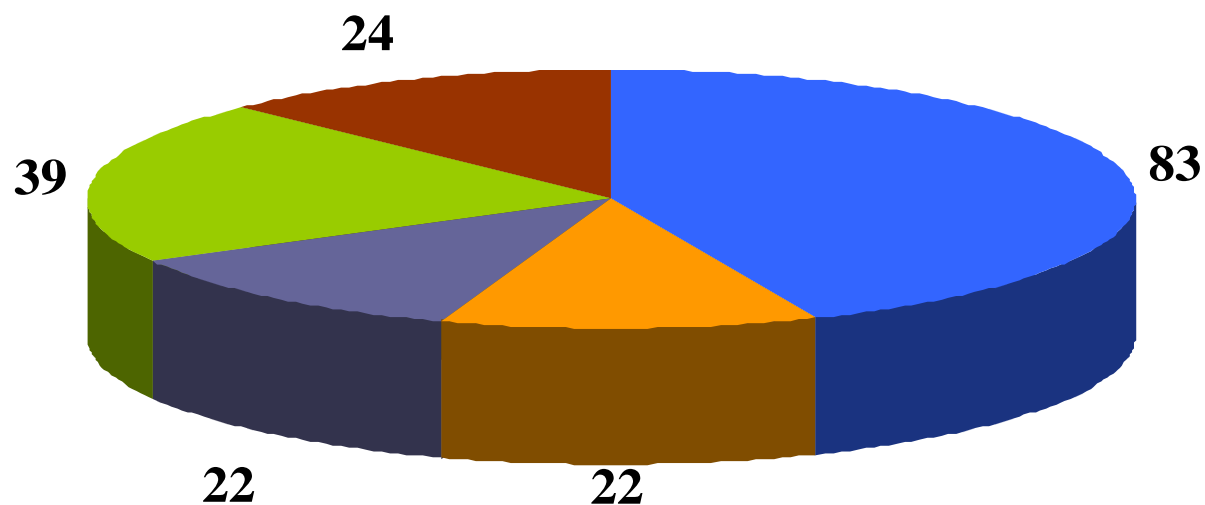
## Ginčų statistika



vnt.

# Draudėjų apsauga. Draudimo ginčai

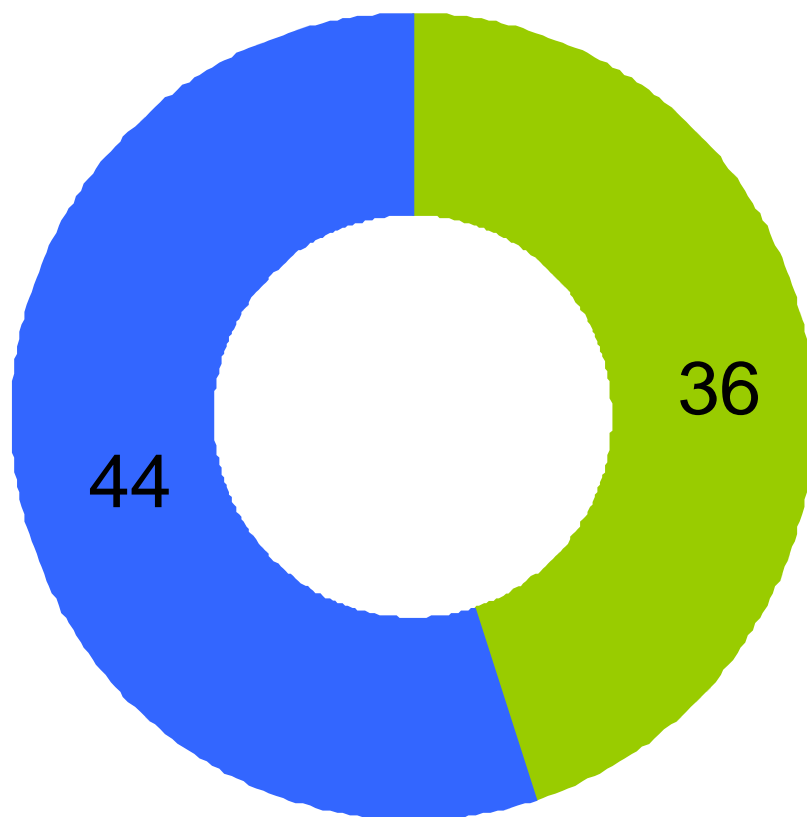
## Ginčų statistika (2008 m.)



- Transporto priemonių valdytojų privalomasis CAD
- Turto draudimas
- Gyvybės draudimas (visos rūšys)
- Kasko
- Kitos rūšys

# Draudėjų apsauga. Draudimo ginčai

Ginčų statistika (2008 m.)



- Rezultatas vartotojo naudai
- Atmestas vartotojo reikalavimas

# Draudėjų apsauga. Draudimo ginčai

---

Dažniausiai ginčai kyla dėl:

- draudimo išmokos dydžio
- įvykio pripažinimo nedraudžiamuoju
- atsisakymo išmokėti draudimo išmoką dėl draudėjo kaltės
- atgręžtinio reikalavimo ir jo dydžio



# Ką reikėtų žinoti sudarant draudimo sutartį

---

Ar žinote, kad...

... kiekvieno draudiko draudimo sutarčių sąlygos skiriasi?

# Ką reikėtų žinoti sudarant draudimo sutartį

---

Ar žinote, kad...

... draudimo sutartis nedraudžia nuo visko?

# Ką reikėtų žinoti sudarant draudimo sutartį

---

Ar žinote, kad...

... Jūsų parašas draudimo sutartyje/polise reiškia, kad Jūs esate susipažinęs su draudimo sutarties taisyklėmis ir esate gavęs jų kopiją?

# Ką reikėtų žinoti sudarant draudimo sutartį

---

Ar žinote, kad...

... apdraudęs automobilį Jūs nebūtinai apdraudžiate ir jame esančią papildomą įrangą (audio/video aparatūrą, navigacinę įrangą, stogo bagažinę ir pan.)?

# Ką reikėtų žinoti sudarant draudimo sutartį

---

Ar žinote, kad...

- ... draudimo įmokos nesumokėjimas automatiškai nenutraukia draudimo sutarties galiojimo?
- ... apie draudimo įmokos nesumokėjimą draudikas privalo informuoti draudėją raštu?

# Ką reikėtų žinoti sudarant draudimo sutartį

---

Ar žinote, kad...

... savanoriškai nutraukdami draudimo sutartį galite neatgauti nepanaudotos draudimo įmokos dalies?

# Ką reikėtų žinoti sudarant draudimo sutartį

---

Ar žinote, kad...

... draudimo išmoka negali viršyti Jums padarytos žalos?

... to paties objekto negalima apdrausti du kartus?

# Ką reikėtų žinoti sudarant draudimo sutartį

---

Ar žinote, kad...

... sukčiavimas draudimo sąskaita didina draudimo įmokas visiems draudėjams?



# Ką reikėtų žinoti sudarant draudimo sutartį

---

Ar žinote, kad...

... draudimo išmoka privalo būti išmokėta ne vėliau kaip per 30 d. nuo visos reikšmingos informacijos gavimo?

# Ką reikėtų žinoti sudarant draudimo sutartį

---

Ar žinote, kad...

... jei įvykis yra draudžiamasis, tačiau ginčas dėl draudimo išmokos dydžio tęsiasi ilgiau kaip 3 mėn., draudėjo pageidavimu draudikas privalo išmokėti neginčijamą draudimo išmokos sumą?

# Ką reikėtų žinoti sudarant draudimo sutartį

---

Ar žinote, kad...

... frančizė pigina draudimo paslaugą, tačiau mažina draudimo apsaugą?

# Ką reikėtų žinoti sudarant draudimo sutartį

---

Ar žinote, kad...

... automobilio dokumentų palikimas automobilyje vagystės metu yra nedraudžiamasis įvykis?

# Ką reikėtų žinoti sudarant draudimo sutartį

---

Ar žinote, kad...

... nepranešimas laiku apie draudžiamąjį įvykį gali atimti iš  
Jūsų draudimo išmoką?

# Ką reikėtų žinoti sudarant draudimo sutartį

---

Ar žinote, kad...

... veiksmų sumažinti padarytą žalą nesiėmimas gali atimti iš  
Jūsų draudimo išmoką?

# Ką reikėtų žinoti sudarant draudimo sutartį

---

Ar žinote, kad...

... neatsakingas apdrausto turto eksploatavimas gali atimti iš  
Jūsų draudimo išmoką?

# Ką reikėtų žinoti sudarant draudimo sutartį

---

Ar žinote, kad...

... pasikeitus apdrausto turto savininkui naujasis savininkas tampa draudėju, o apie šį faktą jis privalo nedelsdamas pranešti draudikui?



# Ką reikėtų žinoti sudarant draudimo sutartį

---

Ar žinote, kad...

... keleivio padaryta žala ne visais atvejais gali būti atlyginama pagal TPVCAPD?

# Ką reikėtų žinoti sudarant draudimo sutartį

---

Ar žinote, kad...

... TPVCAPD atveju draudikas per 3 d. nuo pranešimo apie eismo įvykį privalo nusiųsti ekspertą apgadinto turto apžiūrai?

# Ką reikėtų žinoti sudarant draudimo sutartį

---

Ar žinote, kad...

... TPVCAPD atveju yra galimybė laikinai nesinaudoti draudimo apsauga?

# Ką reikėtų žinoti sudarant draudimo sutartį

---

Ar žinote, kad...

... draudimo brokeris visais atvejais privalo veikti draudėjo interesais?

# Ką reikėtų žinoti sudarant draudimo sutartį

---

Ar žinote, kad...

... draudimo brokeris privalo sudaryti draudėjui galimybę rinktis iš ne mažiau kaip 3 skirtingų draudikų tokių pačių ar panašių draudimo paslaugų?

# Ką reikėtų žinoti sudarant draudimo sutartį

---

Ar žinote, kad...

... draudimo tarpininkavimo paslaugas Jums gali teikti tik draudimo brokeris?

# Ką reikėtų žinoti sudarant draudimo sutartį

---

Ar žinote, kad...

... draudimo įmokos sumokėjimas draudimo brokeriui automatiškai nereiškia, kad ji yra sumokėta draudikui?

# Patarimai

Prieš sudarant draudimo sutartį reikėtų:

- **apsispręsti dėl apsidraudimo būtinumo**
- atlikti nedidelę draudimo pasiūlos analizę
- pasidomėti informacija apie konkrečias draudimo įmones
- pasirinkus konkretų draudimo produktą, susipažinti su galimais draudimo variantais, pagrindinėmis draudimo sutarties sąlygomis
- neaiškias sąlygas aptarti su draudimo įmone ar draudimo tarpininku, pasikonsultuoti su specialistais
- pasinaudoti draudimo tarpininko pagalba



# Patarimai

---

Vartotojui svarbios draudimo sutarties sąlygos:

- draudimo objektas
- nedraudžiamieji įvykiai/atvejai, kada draudikas gali atsisakyti mokėti draudimo išmoką ar ją sumažinti
- frančizės dydis
- turto eksploatavimo sąlygos
- draudimo įmokų mokėjimas
- draudėjo veiksmai po įvykio
- draudikui pateiktinų dokumentų sąrašas

# Patarimai

---

Sudarius draudimo sutartį reikėtų:

- įsitikinti, kad Jums pateikti visi būtini dokumentai (draudimo polisas, draudimo taisyklės, jų priedai)
- laikytis draudiko nurodytų bei bendrųjų atsargumo priemonių
- informuoti draudiką apie draudimo rizikos padidėjimą
- esant galimybei dokumentuoti atskirus veiksmus

# Patarimai

---

Įvykus draudžiamajam įvykiui reikėtų:

- imtis veiksmų didesnei žalai išvengti
- nedelsiant informuoti draudiką ir/ar spec. tarnybas
- pateikti visus prašomus dokumentus
- suteikti galimybę draudikui apžiūrėti sugadintą turta, įvertinti asmens sveikatos būklę ir pan.
- tam tikrą laiką nekeisti turto būklės be draudiko sutikimo
- aktyviai domėtis draudžiamojo įvykio tyrimu

---

# Ačiū už Jūsų dėmesį