

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

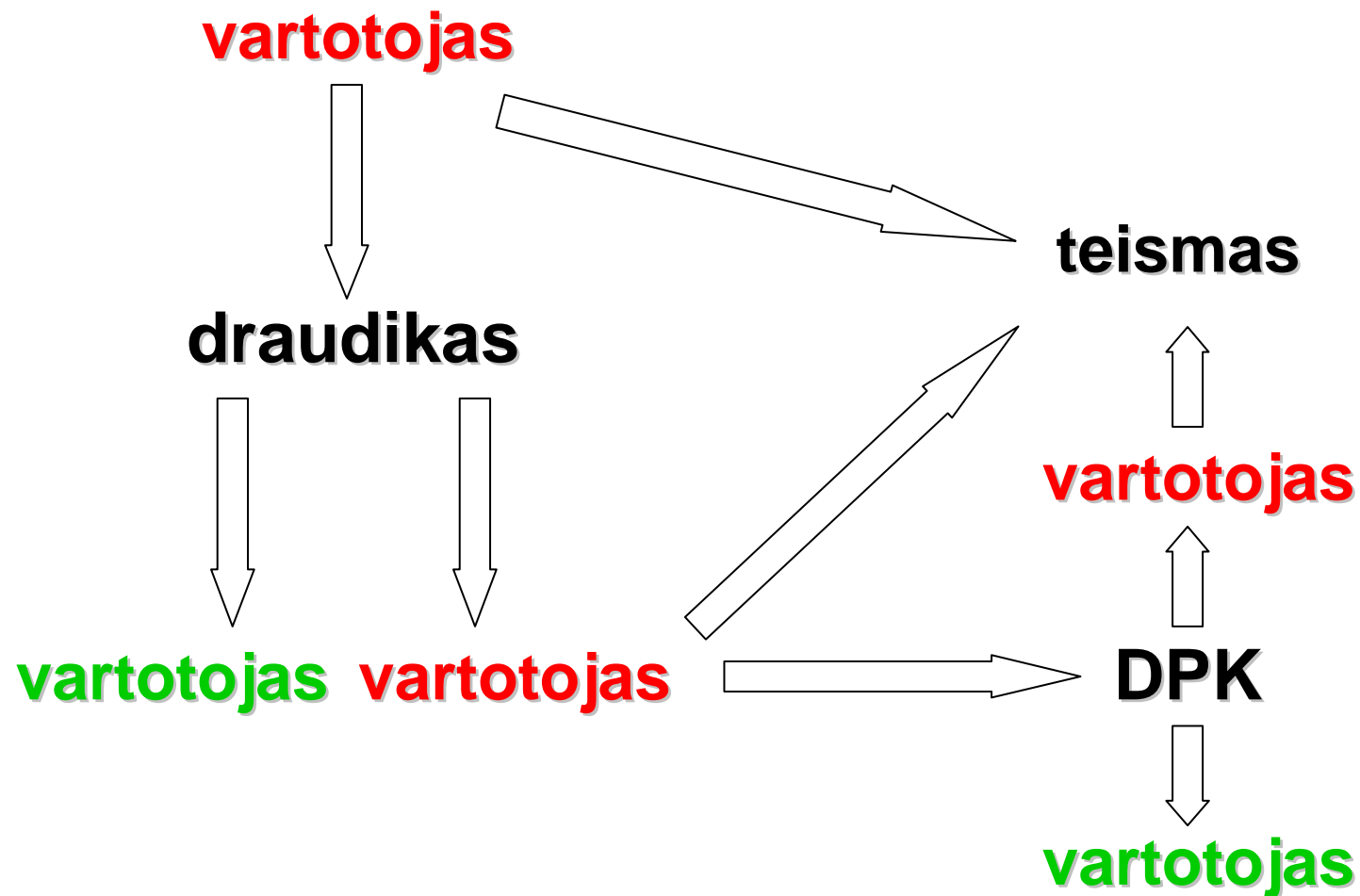
Draudėjų apsauga. Draudimo ginčai

Ginčų nagrinėjimo DPK procedūros privalumai

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

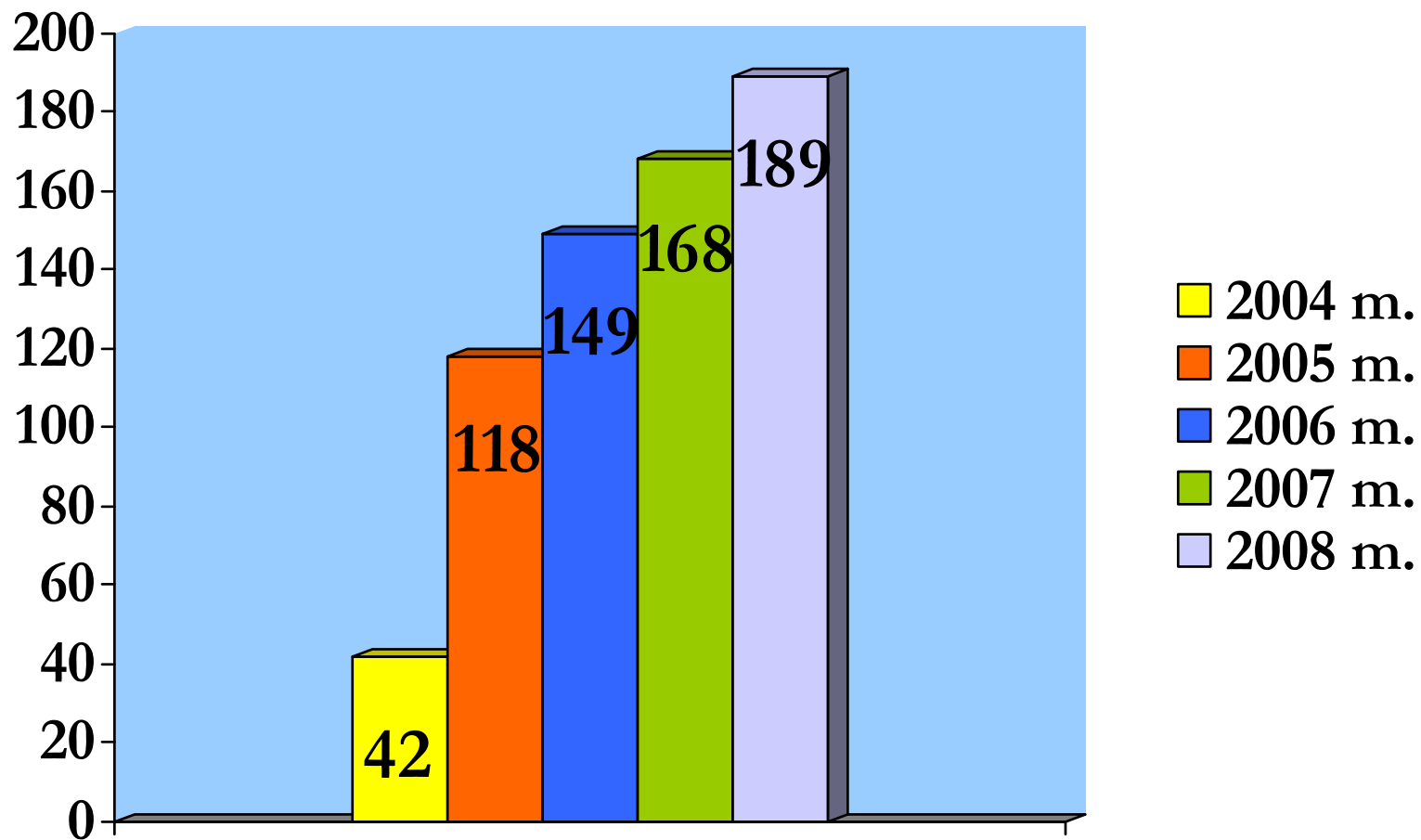
Draudėjų apsauga. Draudimo ginčai

Draudikų ir vartotojų ginčų nagrinėjimo tvarka (schema)



Draudėjų apsauga. Draudimo ginčai

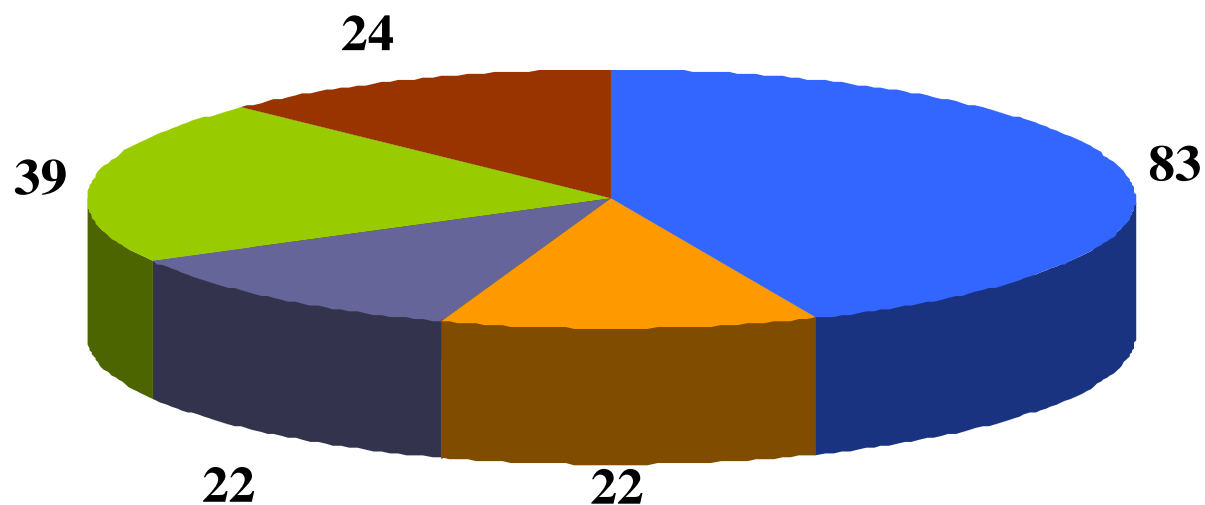
Ginčų statistika



vnt.

Draudėjų apsauga. Draudimo ginčai

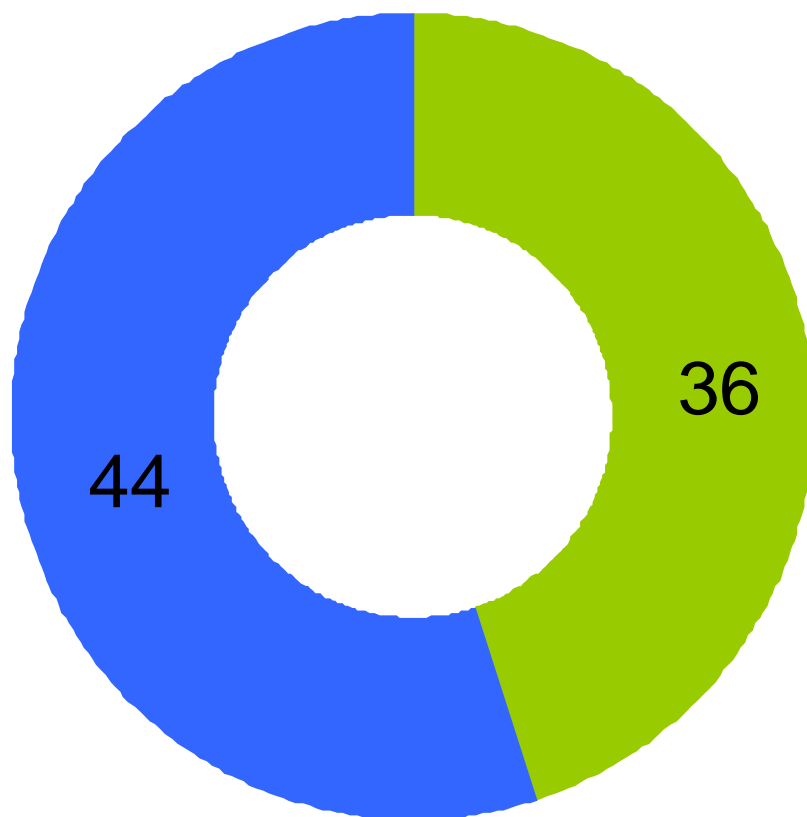
Ginčų statistika (2008 m.)



- 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