

**DRAUDIMO TARPININKŲ PAREIGA INFORMUOTI KLIENTUS: EUROPOS  
SĄJUNGOS DIREKTYVA DĖL DRAUDIMO TARPININKAVIMO IR JOS  
ĮGYVENDINIMAS LIETUVOS TEISĖJE**

**Tomas Talutis LL. M.**

Vilniaus universiteto

Civilinės teisės ir civilinio proceso katedros doktorantas

Saulėtekio al. 9, I rūmai, LT-10222 Vilnius

Tel. (370 5) 2 36 61 69

*Straipsnyje nagrinėjama Europos Parlamento ir Tarybos 2002 m. gruodžio 9 d. direktyvoje 2002/92/EB dėl draudimo tarpininkavimo įtvirtinta draudimo tarpininkų pareiga suteikti informaciją. Siekiama atskleisti šios pareigos turinį, parodyti praktinio įgyvendinimo problemas, aptarti kai kuriuos perkėlimo į Lietuvos nacionalinę teisę aspektus.*

**ĮŽANGA**

Pačia bendriausia prasme draudimo tarpininkai – asmenys, kurie padeda būsimums draudimo sutarties šalims sudaryti ir (ar) vykdyti draudimo sutartį. Jų veiklos ir padėties reikšmingumas Europos Sąjungos valstybių draudimo sistemose, noras harmonizuoti profesinius ir paslaugų teikimo reikalavimus, taikomus draudimo tarpininkams įvairiose Europos Sąjungos valstybėse, lėmė tai, kad po daugiau kaip 25 metų<sup>1</sup> vykusių diskusijų, parengiamųjų darbų, rekomendacijų ir pasiūlymų 2002 m. gruodžio 9 d. Europos Parlamentas ir Taryba priėmė direktyvą 2002/92/EB dėl draudimo tarpininkavimo (toliau – Direktyva). Jos reguliavimo sritis plati: reglamentuojami registracijos ir profesiniai reikalavimai, įsiteigimo laisvės ir laisvės teikti paslaugas įgyvendinimas, kai kurios draudimo tarpininkų pareigos, valstybinės jų priežiūros pagrindiniai principai ir kt. Šiame straipsnyje daugiausia dėmesio skiriama vienam svarbiausių Direktyvoje aptariamų klausimų – draudimo tarpininkų pareigai suteikti informaciją savo klientams.

---

<sup>1</sup> Pirmas mėginimas bent iš dalies unifikuoti draudimo tarpininkų veiklą buvo 1976 m. gruodžio 13 d. priimta Tarybos direktyva 77/92/EEB dėl priemonių, padedančių veiksmingai naudotis įsiteigimo laisve ir laisve teikti paslaugas draudimo agentų ir brokerių veiklos srityje, ypač dėl pereinamųjų šios veiklos priemonių.

## SUBJEKTAI, KURIE PRIVALO TEIKTI INFORMACIJĄ

Direktyvos 12 straipsnio 1 dalis numato, jog informaciją suteikti privalo draudimo tarpininkai, t. y. tiek fiziniai, tiek juridiniai asmenys, kurie vykdo draudimo tarpininkavimo veiklą. Pastarąją Direktyvos 2 straipsnio 3 dalis apibrėžia kaip veiklą, kuri susijusi su supažindinimu su galimybe sudaryti draudimo sutartis, pasiūlymu sudaryti draudimo sutartis ar kitu draudimo sutarčių parengiamuoju darbu, taip pat kaip veiklą, susijusią su draudimo sutarčių sudarymu arba pagalba administruojant ar vykdant tokias sutartis, ypač įvykus draudiminiam įvykiui.

Pažymėtina, kad pareigos teikti Direktyvoje nustatytą informaciją neturi:

- a) asmenys, kai yra visos Direktyvos 1 straipsnio 2 dalyje numatytos sąlygos;
- b) draudimo įmonė ar draudimo įmonės darbuotojai, veikiantys jos atsakomybe, net jeigu jų vykdoma veikla ir atitinka Direktyvos 2 straipsnio 3 dalies apibrėžimą;
- c) asmenys, kurie verčiasi kitokia profesine veikla, jeigu jų konsultacijos draudimo klausimais yra atsitiktinio pobūdžio arba jeigu jie apie draudimo paslaugas teikia bendro pobūdžio informaciją, su sąlyga, kad tokia veikla neturi tikslo padėti klientui sudaryti ar vykdyti draudimo sutartį, pavyzdžiui, mokesčių konsultantai, finansinės apskaitos specialistai;
- d) asmenys, kurie užsiima vien tik draudiminių įvykių administravimu, vykdomu sutarties su draudiku pagrindu;
- e) asmenys, kurie įvykus draudiminiam įvykiui atlieka žalų vertintojo ar eksperto darbą;
- f) perdraudimo tarpininkai.

Be to, analizuojant pareigos teikti informaciją išimtis, atkreiptinas dėmesys ir į Direktyvos 1 straipsnio 3 dalyje numatytas jos taikymo teritorines ribas. Pavyzdžiui, draudimo tarpininkai neprivalo teikti informacijos, numatytos Direktyvos 12 straipsnyje, kai draudimo tarpininkavimo paslaugos susijusios su rizikomis ir įsipareigojimais už Europos Sąjungos ribų.

Vertinant Direktyvos nuostatas dėl pareigos teikti informaciją subjektų, galima pritarti H. Müller nuomonei, kad neabejotinai teigiamas dalykas yra tas, jog yra apimami visi draudimo tarpininkai, neišskiriant, ar tai būtų taip vadinami nepriklausomi draudimo tarpininkai (brokeriai, makleriai ir pan.), ar priklausomi draudimo tarpininkai<sup>2</sup> (agentai, atstovai ir pan.) [9, p. 99]. Kita vertus, kai kurios numatytos išimtys nėra visiškai pagrįstos ir gali būti vertintinos kaip Direktyvos trūkumas, pavyzdžiui, išimtis, kylanti iš Direktyvos 1

---

<sup>2</sup> Šiame straipsnyje priklausomas draudimo tarpininkas suprantamas ne taip, kaip Direktyvoje, o pačia bendriausia prasme – kaip asmuo, vykdamas draudimo tarpininkavimo veiklą vienos, o jeigu draudimo apsauga nėra tapati ar panaši, tai ir kelių draudimo įmonių vardu ir sąskaita.

straipsnio 3 dalies pirmoje pastraipoje numatyto jos taikymo teritorinio ribojimo [9, p. 100]. Pastaruoju atveju draudimo tarpininkas neprivalėtų teikti informacijos savo klientui, jei šis, pavyzdžiui, gyventų Vokietijoje, o norėtų apdrausti namą, esantį Šveicarijoje.

## **SUBJEKTAI, KURIEMS TEIKIAMA INFORMACIJA**

Draudimo tarpininkai informaciją privalo suteikti savo klientams. Šiuo požiūriu Direktyvoje pagrįstai nevertinama sąvoka „draudėjas“, kadangi informacijos teikimo metu dar nėra sudaryta draudimo sutartis. Kliento sąvokos Direktyva neapibrėžia, todėl gali kilti klausimas, ar šiuo atveju klientais turėtų būti suprantami tik vartotojai, ar normų dėl informacijos teikimo galiojimas apima ir kitus asmenis, besikreipiančius dėl draudimo tarpininkavimo paslaugų.

Kai kurie šios Direktyvos komentatoriai, pavyzdžiui, P. Reiff, K. G. Koban teigia, kad nuostatos dėl draudimo tarpininkų pareigos teikti informaciją skirtos vartotojų apsaugai [5, p. 126; 11, p. 458]. Vadinasi, iš to galima būtų daryti išvadą, kad „kliento“ sąvoka reiškia vartotoją. Kitų autorių nuomone, toks aiškinimas yra nepagrįstai siauras. M. Schauer, P. Jabornegg teigia, kad, be abejo, normomis dėl draudimo tarpininkų pareigos teikti informaciją pirmiausia siekiama vartotojų apsaugos, tačiau jų galiojimas yra platesnio pobūdžio [12, p. 79; 3, p. 67]. Tokia išvada daroma remiantis tuo, kad Direktyvos 12 straipsnio 4 dalyje numatyta, jog nustatytos informacijos teikti nereikia, kai tarpininkaujama draudžiant nuo didelės rizikos. Ši sąvoka turi būti suprantama taip, kaip ji apibrėžta 1988 m. birželio 22 d. antrojoje Tarybos direktyvoje 88/357/EEB dėl įstatymų ir kitų teisės aktų, susijusių su tiesioginio draudimo, išskyrus gyvybės draudimą, suderinimo, apibrėžiančioje nuostatos, padedančias veiksmingai įgyvendinti laisvę teikti paslaugas, ir pataisančioje Direktyvą 73/239/EEB. Pagal šią direktyvą (2 straipsnio 8 dalis) didelės rizikos yra tos, kurios, pavyzdžiui, priklauso geležinkelio transporto priemonių draudimo, skraidymo aparatų draudimo, laivų draudimo ir pan. grupėms. Kitos rizikos, kurios priklauso, pavyzdžiui, turto draudimo, civilinės atsakomybės draudimo ir pan. grupėms didelėmis rizikomis laikomos tik tada, kai draudėjas viršija mažiausiai 2 šiuos dydžius:

- 1) draudėjo balanse nurodyta turto vertė yra ne mažesnė kaip 6 200 000 eurų;
- 2) draudėjo grynosios pajamos yra lygios arba viršija 12 800 000 eurų;
- 3) draudėjo vidutinis metų sąrašinis darbuotojų skaičius per ataskaitinius metus yra ne mažesnis kaip 250.

Numatytos ribos yra pakankamai aukštos. Nepasiekus jų, draudžiamos rizikos negali būti laikomos didelėmis. Be to, rizikos, priklausančios su sausumos transporto priemonių

valdymu susijusios civilinės atsakomybės draudimo ar sausumos transporto priemonių, išskyrus geležinkelio transporto priemones, draudimo grupėms apskritai nepriskiriamos didelėms rizikoms. Akivaizdu, kad visais šiais atvejais, kai rizikos nelaikomos didelėmis, draudimo sutartys gali būti sudaromos tiek asmeniniais, šeimos, namų ūkio poreikiams tenkinti, tiek verslo ar profesiniams poreikiams tenkinti. Vadinasi, Direktyvos normos, reguliuojančios draudimo tarpininkų pareigą teikti informaciją išeina už vartotojų apsaugos ribų, - jos skirtos draudimo tarpininkų klientų apsaugai [4, p. 80].

### **INFORMACIJA, KURI TURI BŪTI TEIKIAMA**

Informaciją, kuri turi būti teikiama, santykinai galima suskirstyti į tris grupes:

- 1) informaciją, liečiančią draudimo tarpininko asmenį;
- 2) informaciją, apibūdinančią draudimo tarpininko veiklos pobūdį;
- 3) informaciją apie galimybes skusti draudimo tarpininkų veiklą bei išspręsti kylančius ginčus neteismina tvarka [12, p. 80].

Informacija, liečianti draudimo tarpininko asmenį, reglamentuojama Direktyvos 12 straipsnio 1 dalies a – d punktuose: draudimo tarpininkas privalo pateikti informaciją apie tapatybę, nurodyti savo adresą, registrą, kuriame įregistruotas, bei būdus, kaip patikrinti šią registraciją, taip pat ar turi tiesiogiai ar netiesiogiai kokios nors draudimo įmonės akcijų ar kitokių kapitalo dalių, suteikiančių daugiau kaip 10 procentų balsavimo teisių ar sudarančių daugiau kaip 10 procentų kapitalo ir atvirkščiai, ar kokia nors draudimo ar jos patronuojanti įmonė turi analogišką draudimo tarpininko akcijų ar kitokių kapitalo dalių procentą.

Šios grupės informacija vertintina nevienareikšmiškai. Tai, kad reikalaujama informuoti apie savo tapatybę, adresą bei registraciją, yra visiškai suprantama, nes tai yra bendros verslo etikos dalis [7, p. 41]. Kita vertus, informacija, kuri liečia draudimo tarpininkų dalyvavimą draudimo įmonėse ar šių dalyvavimą draudimo tarpininkuose, iš dalies yra kritikuojama, esą 10 procentų riba yra pernelyg maža, nes priklausomybė, kurią šiuo atveju norima atskleisti, prasideda nuo 20 – 25 procentų [7, p. 41]. Šioje vietoje pažymėtini šie aspektai: pirma, be abejo, informacija apie draudimo tarpininkų ir draudimo įmonių dalyvavimą vienas kitame svarbi kalbant apie nepriklausomus draudimo tarpininkus (draudimo brokerius, draudimo maklerius ir pan.), nes jie paprastai tarpininkauja remdamiesi pareiga atlikti objektyvią rinkoje esančių draudimo produktų analizę tam, kad galėtų rekomenduoti sudaryti geriausiai kliento poreikius atitinkančią draudimo sutartį. Šiuo požiūriu 10 procentų riba nėra per maža, nes net ir toks dalyvavimas gali kelti klientui abejonių dėl nepriklausomo draudimo tarpininko objektyvumo, o žinodamas nurodytą informaciją jis pats galėtų apsispręsti, ar jam reikalingos

tokio draudimo tarpininko paslaugos. Antra, nėra visiškai suprantama, kodėl Direktyva tokią informaciją įpareigoja pateikti priklausomus draudimo tarpininkus (draudimo agentus, draudimo atstovus ir pan.), kurie veikia bendradarbiaudami išskirtinai su viena draudimo įmone. Šiuo atveju informacija apie dalyvavimą neturi praktinės reikšmės, kadangi šiaip ar taip tokie tarpininkai veikia kaip draudimo įmonių atstovai, iš kurių nesitikima ir negalima tikėtis tarpininkavimo remiantis pareiga atlikti rinkoje esančių draudimo paslaugų analizę, nes jie visų pirma „yra ne konsultantai, o pardavėjai“ [9, p. 105]. Trečia, tenka apgailestauti, kad Direktyva neapima kitokių draudimo tarpininkų ir draudimo įmonių ryšių [4, p. 59], pavyzdžiui, ryšių, kai vienas ir tas pats asmuo turi kontrolinį draudimo tarpininko ir draudimo įmonės akcijų paketą ir panašiais atvejais.

Antrosios grupės informacija apibūdina draudimo tarpininko veiklos pobūdį, o kartu ir jo statusą. Privaloma suteikti informaciją, ar draudimo tarpininkas:

1) konsultuoja remdamasis pareiga atlikti objektyvią analizę;

2) ar pagal sutartį įsipareigojęs vykdyti draudimo tarpininkavimo veiklą bendradarbiaudamas išskirtinai su viena ar keliomis draudimo įmonėmis. Šiuo atveju pagal kliento pareikalavimą privalo būti pateikti tokių draudimo įmonių pavadinimai;

3) ar nėra pagal sutartį įsipareigojęs vykdyti draudimo tarpininkavimo veiklą bendradarbiaudamas išskirtinai su viena ar keliomis draudimo įmonėmis ir nekonsultuoja remdamasis pareiga atlikti objektyvią analizę. Šiuo atveju pagal kliento pareikalavimą privalo būti pateikti draudimo įmonių, su kuriomis draudimo tarpininkas gali bendradarbiauti ir bendradarbiauja.

Šios grupės informacijos pateikimo tikslas yra tas, kad klientas žinotų, ar jis naudojasi nepriklausomo, ar priklausomo draudimo tarpininko paslaugomis [8, p. 389]. Jeigu nurodoma pirmame atvejuje paminėta informacija, tai reiškia, kad asmuo veikia kaip nepriklausomas draudimo tarpininkas (draudimo brokeris, draudimo makleris ir pan.), jeigu antrame – kad veikia kaip priklausomas draudimo tarpininkas (draudimo agentas, draudimo atstovas ir pan.) [3, p. 69]. Dėl trečiojo atvejo literatūroje reiškiami nuomonių įvairovė. K. G. Koban mano, kad jis apima taip vadinamus „galimybių tarpininkus“ [6, p. 11], t. y. draudimo tarpininkus, kuriems draudimo tarpininkavimas nėra pagrindinė veikla. P. Jabornegg ir H. Müller tvirtina, jog trečiasis atvejis skirtas draudimo agentams, turintiems teisę vykdyti draudimo tarpininkavimo veiklą daugelio draudimo įmonių vardu ir dėl jų interesų, susijusių su draudimo sutartimis, kurių draudimo apsauga yra tokia pati ar panaši [9, p. 102; 3, p. 69]. P. Reiff yra nuomonės, kad trečiasis atvejis atsižvelgia į įvairiose Europos Sąjungos valstybėse narėse esančius ypatumus, todėl apibendrintai negali būti vertinamas [10, p. 147]. M.

Drechsler mano, jog šioje vietoje Direktyva kalba apie draudimo maklerius (draudimo brokerius), kai jie konsultuoja nesiremdami objektyvios analizės pareiga (pareiga atlikti išsamią rinkoje siūlomų draudimo sutarčių analizę) [1, p. 18]. Direktyvos įgyvendinimas Lietuvos teisės aktuose rodo, jog pastarajai nuomonei yra pritariama ir Lietuvoje<sup>3</sup>.

Pažymėtina, kad nagrinėjama informacija turi didelę praktinę reikšmę. Jeigu nurodoma, jog konsultuojama remiantis pareiga atlikti objektyvią analizę, t. y. kai asmuo veikia kaip nepriklausomas draudimo tarpininkas, jis privalo atlikti „pakankamai išsamią rinkoje siūlomų draudimo sutarčių analizę, kad vadovaudamasis profesionaliais kriterijais galėtų rekomenduoti klientui sudaryti jo poreikius tinkamai atitinkančią draudimo sutartį“ (Direktyvos 12 straipsnio 2 dalis). Taigi šiuo atveju klientas sužino, jog naudojasi tokio draudimo tarpininko paslaugomis, kurio nepriklausomumas nuo draudimo įmonių, profesionalumas, dalyko išmanymas leidžia tikėtis sudaryti geriausiai kliento lūkesčius atitinkančią draudimo sutartį. Be to, nurodyta pareiga lemia ir aukštesnius atidumo, rūpestingumo, atsargumo, apdairumo standartus, o tai svarbu sprendžiant draudimo tarpininko civilinės atsakomybės klausimus.

Reikia pastebėti, kad Direktyvos nuostatos, reglamentuojančios aptariamą informaciją, yra kritikuojamos. Pirma, nemažai kritikos išsakoma todėl, kad šioje vietoje Direktyva žengia žingsnį atgal palyginus su kai kuriose Europos Sąjungos šalyse, pavyzdžiui, Didžiojoje Britanijoje, Vokietijoje, Austrijoje galiojančiu „best advice“ principu<sup>4</sup>, kadangi įsakmiai nereikalauja, jog nepriklausomo draudimo tarpininko rekomenduojama sudaryti draudimo sutartis geriausiai atitiktų kliento poreikius [1, p. 11]. Antra, nepritariama ir tam, kad tais atvejais, kai nepriklausomas draudimo tarpininkas veikia remdamasis pareiga atlikti objektyvią analizę, jis privalo atlikti tik „pakankamai išsamią siūlomų draudimo sutarčių analizę“. Lieka neaišku, kada buvo atlikta tokia analizė – kai draudimo tarpininkas išnagrinėjo 60 procentų, o gal 70, 80 ar daugiau procentų rinkoje siūlomų tam tikros draudimo šakos ar draudimo grupės sutarčių. Todėl būtų buvę geriau, jei nepriklausomas draudimo tarpininkas būtų įpareigotas atlikti visų rinkoje siūlomų draudimo sutarčių analizę [8, p. 389]. Toks reikalavimas anaipol nereikštų, jog būtina kiekvieną kartą pedantiškai tikrinti visus rinkoje esančius pasiūlymus. Tai greičiau būtų išeties taškas vertinant, ar nepriklausomas draudimo tarpininkas tinkamai atliko savo pareigas [8, p. 389]. Trečia, abejojama, ar apskritai Direktyvos 12 straipsnio 2 dalyje kalbama apie draudimo tarpininko pareigą informuoti savo

---

<sup>3</sup> Plačiau apie Direktyvos įgyvendinimą Lietuvoje šio straipsnio skyriuje „Įgyvendinimas Lietuvos teisėje“.

<sup>4</sup> Šis principas apibendrintai reiškia, kad nepriklausomas draudimo tarpininkas turi rekomenduoti geriausiai kliento poreikius atitinkančią draudimo sutartį.

klientus. P. Reiff tvirtina, kad čia apibrėžiamas ne pareigos suteikti informaciją, bet kitų draudimo tarpininko pareigų turinys [11, p. 459].

Kalbant apie informaciją, liečiančią draudimo tarpininko veiklą, atkreiptinas dėmesys ir į Direktyvos 12 straipsnio 3 dalį. Ji įtvirtina, jog prieš draudimo sutarties sudarymą draudimo tarpininkas privalo nurodyti, visų pirma remdamasis kliento pateikta informacija, to kliento poreikius ir reikalavimus, taip pat pagrindines priežastis, kuriomis vadovaudamasis jis klientui davė vieną ar kitą patarimą dėl tam tikros draudimo sutarties. Pastaroji informacija turi būti išdėstyta atsižvelgiant į siūlomos draudimo sutarties sudėtingumą. Šios nuostatos tikslas yra tas, kad klientui dar kartą prieš sutarties sudarymą būtų paašškinti jo poreikiai ir reikalavimai, kurių pagrindu pateikiamas tam tikras patarimas, kitaip tariant, pasitikslinama bei klientui išaiškinama, kodėl būtent šią draudimo sutartį siūlomą sudaryti. Tokiu būdu klientas turi galimybę suprasti, ar jis neapsirinka dėl savo poreikių, taip pat kritiškai patikrinti, ar siūloma draudimo sutartis suteikia jam pageidaujama draudimo apsaugą [12, p. 83].

Trečios grupės informacijos pateikimu siekiama supažindinti klientus su tais būdais ir priemonėmis, kurios leistų tarp klientų ir draudimo tarpininkų kylančius konfliktus išspręsti ne teismo tvarka. Direktyvos 12 straipsnio 1 dalies e punktas numato, jog draudimo tarpininkas privalo informuoti klientą apie procedūras, kurios leidžia jam ir kitiems suinteresuotiems asmenims pateikti skundus dėl draudimo tarpininkų veiksmų, ir prireikus, dėl ginčų sprendimo neteismine tvarka galimybių. Minimos skundų pateikimo ir ginčų sprendimo neteismine tvarka procedūros yra tos, kurios valstybių narių vidaus teisėje nustatomos pagal Direktyvos 10 ir 11 straipsnius. Atkreiptinas dėmesys, jog draudimo tarpininkas privalo pateikti informaciją ne tik apie tuos būdus, kuriais gali pasinaudoti klientai, bet ir apie tuos, kuriais gali pasinaudoti ir kiti suinteresuoti asmenys, pavyzdžiui, vartotojų teisių gynimo organizacijos.

## **INFORMACIJOS PATEIKIMO LAIKAS**

Direktyvos 12 straipsnio 1 dalyje numatyta, jog draudimo tarpininkas informaciją klientui turi suteikti prieš sudarant bet kokią pirminę draudimo sutartį ir reikalui esant, ją keičiant ar pratęsiant.

Pabrėžtina, kad Direktyva reikalauja informuoti klientą prieš draudimo sutarties sudarymą. Šiuo aspektu ji skiriasi nuo projekto, kur dar buvo numatyta, kad informacija klientui turi būti suteikiama užmezgant bet kokius dalykinius ryšius [11, p. 458]. Vertinant, ar galutinis Direktyvos variantas yra geresnis, akcentuotina tai, jog bent tiek, kiek tai liečia informaciją apie draudimo tarpininko asmenį, jo teikiamų paslaugų (veiklos) pobūdį,

dalyvavimo ir sutartinius ryšius su draudimo įmonėmis, Direktyvos projektas buvo aiškesnis, labiau orientuotas į klientus, kadangi jau kreipiantis į tam tikrą draudimo tarpininką yra svarbus žinoti, ar apskritai tas asmuo gali veikti (turi leidimą ar pan.) kaip draudimo tarpininkas, koks jo statusas (priklausomas ar nepriklausomas draudimo tarpininkas), kokių paslaugų galima tikėtis ir pan. [12, p. 84]. Atsižvelgiant į tai, net ir esant dabartinei Direktyvos formuluotei „prieš sudarant draudimo sutartį“ informacija, kai draudimo sutartis sudaroma draudimo įmonei akceptuojant draudėjo prašymą, turėtų būti suteikta prieš draudėjo prašymo sudaryti draudimo sutartį atidavimą draudimo tarpininkui [12, p. 84].

Žvelgiant iš praktinės pusės, akivaizdu, jog suteikti visą būtiną informaciją tinkamu momentu nėra labai paprasta dėl pačios informacijos įvairiapusiškumo. Šiuo požiūriu galima būtų rekomenduoti bent jau tą informaciją, kuri susijusi su draudimo tarpininko asmeniu, jo ryšiais su draudimo įmone, paprastai teikiamų paslaugų pobūdžiu, atsižvelgiant į Direktyvos 13 straipsnį, nurodyti dokumentuose, kuriuos jis naudoja turėdamas santykių su klientais (raštuose, pasiūlymuose naudotis paslaugomis ir pan.) ir tokiu būdu suteikti tą pirminę informaciją, kuri gali nulemti kliento pasirinkimą naudotis draudimo tarpininko paslaugomis ar ne [3; p. 69]. Jeigu kliento ir draudimo tarpininko santykiai po tokios informacijos pateikimo tęsiasi, tada būtų galima pateikti visą išsamią reikalaujamą informaciją, tačiau visais atvejais ne vėliau kaip iki draudimo sutarties sudarymo.

Direktyva nustato, kad informacija turi būti suteikiama prieš sudarant bet kokią pirminę draudimo sutartį ir jei būtina, ją keičiant ar pratęsiant. Iš to sektų, kad, pavyzdžiui, kai sudarant vieną draudimo sutartį klientas naudojasi tam tikro draudimo tarpininko paslaugomis, o po kurio laiko vėl kreipėsi į tą patį draudimo tarpininką dėl jo paslaugų sudarant kitą draudimo sutartį, informacija turi būti pateikiama vėl iš naujo nepriklausomai nuo to, ar ji pasikeitė, ar ne [12, p. 84-85].

Kitas svarbus klausimas – kaip turi būti suprantamas draudimo sutarties keitimas ar pratęsimas Direktyvos 12 straipsnio 1 dalies prasme. Esmė ta, kad Europos Sąjungos valstybių narių nacionalinės teisės normos gali vieną ir tą pačią situaciją reglamentuoti skirtingai, t. y. vienoje valstybėje kalba gali eiti tik apie sudarytos draudimo sutarties pakeitimą, kai tuo tarpu kitose tai būtų laikoma senos pasibaigimu ir naujos draudimo sutarties sudarymu. Esant toms pačioms aplinkybėms pirmuoju atveju informacija būtų teikiama tik jei tai yra būtina, o antruoju – visais atvejais. Čia reikėtų pastebėti, jog Direktyvą šiuo požiūriu reikia suprasti taip, kad jei yra koks nors betarpiškas ryšys su jau sudaryta draudimo sutartimi, turi būti kalbama apie esamos sutarties keitimą ar pratęsimą, neatsižvelgiant į tai, ar pagal nacionalines teisės normas tai būtų esamos draudimo sutarties

pasibaigimas ir naujos sudarymas, ar tik galiojančios pakeitimas [12, p. 85]. Tokiu atveju informacija privalėtų būti teikiama tik prireikus, kitaip sakant, jeigu ji yra pasikeitusi arba esant kitoms svarbioms priežastims.

## **INFORMACIJOS PATEIKIMO TVARKA IR FORMA**

Bendra nuostata – draudimo tarpininkas informaciją savo klientui privalo pateikti „popieriuje“, t. y. raštu, arba kitoje ilgalaikio saugojimo laikmenoje, kuri klientui yra priimtina ir prieinama (Direktyvos 13 straipsnio 1 dalies a punktas). Ilgalaikio saugojimo laikmena turėtų būti suprantama bet kokia priemonė, leidžianti informaciją išsaugoti taip, kad ji būtų prieinama ateityje tiek laiko, kiek, atsižvelgiant į suteikiamos informacijos paskirtį, reikia, ir kuri leidžia atgaminti išsaugotą informaciją jos nepakeičiant. Be kita ko, tai gali būti kompiuteriniai diskeliai, kompaktiniai diskai (CD-ROM), universalieji skaitmeniniai (optiniai) diskai (DVD), kompiuterių kietieji diskai, kuriuose saugomas elektroninis paštas. Kita vertus, prie ilgalaikių saugojimo laikmenų negalima priskirti interneto svetainių, išskyrus tuos atvejus, jeigu jos atitinka ilgalaikio saugojimo laikmenai taikomus kriterijus (Direktyvos 2 straipsnio 12 dalies antra pastraipa). Savaime suprantama, kad draudimo tarpininkas savo interneto svetainėje gali skelbti informaciją apie savo asmenį, jo ryšius su draudimo įmonėmis, paprastai teikiamų paslaugų pobūdžiu ir pan., bet tai Direktyvos prasme nebūtų tinkamas informacijos pateikimas klientui.

Iš pirmo žvilgsnio atrodytų, kad reikalavimai dėl informacijos pateikimo formos praktinio įgyvendinimo požiūriu yra problematiški. Pirmia, informacijos parengimas nustatyta forma gali pakankamai ilgai užtrukti. Antra, neišvengiamai tai reikalauja papildomų finansinių išteklių. Trečia, abejotina ta nauda, kurią klientas gauna suteikiant informaciją raštu ar ilgalaikio saugojimo laikmenoje, kadangi po draudimo sutarties sudarymo jam informacija tampa nebeaktuali. Vis dėlto pabrėžtina, jog reikalaujama informacijos pateikimo forma, nors ir praktinis įgyvendinimas gali turėti tam tikrų sunkumų, turi neabejotinų pranašumų. Žodinė informacija greitai pamirštama, ginčo atveju sunkiai įrodoma, klientui gali būti sunkiai iš karto suvokiama jau vien dėl didelės apimties. Be to, informacija, suteikta raštu ar ilgalaikio saugojimo laikmenoje, naudinga tiek pačiam klientui, tiek ir draudimo tarpininkui. Jeigu tarp šalių kyla kokių nors nesutarimų, pavyzdžiui, nesutariama, ar buvo suteikta tam tikra informacija, rašytinė forma ar ilgalaikio saugojimo laikmena yra labai svarbus įrodymas, galintis nulemti draudimo tarpininko civilinę atsakomybę arba atvirksčiai, paneigiantis ją [3, p. 71].

Direktyva tai pat numato bendros taisyklės išimtis – informacija gali būti teikiama ir žodžiu, tačiau tik tais atvejais, jeigu to reikalauja klientas arba jeigu draudimo apsauga būtina nedelsiant. Atkreiptinas dėmesys, jog pirmuoju atveju Direktyvos nuostata negali būti aiškinama plečiamai, paneigiant bendrą principą – informacija pateikiama „popieriuje“ arba ilgalaikio saugojimo laikmenoje. Kitaip tariant, draudimo tarpininkas negali piktnaudžiauti galimybe teikti informaciją žodžiu. Todėl turi egzistuoti tam tikros objektyvios aplinkybės, dėl ko klientas reikalautų suteikti informaciją žodžiu, pavyzdžiui, jei nebūtų objektyvių galimybių informaciją pateikti raštu ar ilgalaikio saugojimo laikmenoje, o reikalinga draudimo apsauga yra įprastinė atitinkamos rūšies draudimo sutartims.

Kiti atvejai, kai informacija gali būti pateikta žodžiu, - jeigu draudimo apsauga būtina nedelsiant. Čia visų pirma kalba eina apie tas situacijas, kai klientui draudikas suteikia laikiną draudimo apsaugą [10, p. 147].

Pažymėtina, kad net ir visais šiais atvejais, kai informacija gali būti pateikta žodžiu, ji, sudarius draudimo sutartį, turi būti nedelsiant pateikta ir Direktyvos 12 straipsnio 1 dalyje numatyta forma, t. y. raštu arba ilgalaikio saugojimo laikmenoje.

Kiti reikalavimai pateikiamai informacijai yra šie:

- a) ji turi būti pateikiama aiškiai ir tiksliai, kad klientas ją suprastų;
- b) Europos Sąjungos valstybės narės, kurioje prisiimtas įsipareigojimas, oficialia kalba arba bet kokia kita kalba, dėl kurios susitaria šalys (Direktyvos 12 straipsnio 1 dalies b ir c punktai).

Pirmasis reikalavimas reiškia, kad draudimo tarpininko pateikiama informacija turi būti formuluojama vienareikšmiškai, aiškiai suskirstyta struktūriškai, lengvai suvokiama, turi būti nevartojami specifiniai terminai, o jei jie vartojami – juos reikia paaiškinti [2, p. 35].

Nors antrasis reikalavimas suformuluotas nevisiškai aiškiai, tačiau valstybė, kurioje prisiimtas įsipareigojimas, yra Europos Sąjungos valstybė narė, kurioje klientas priėmė pasiūlymą arba pateikė prašymą sudaryti draudimo sutartį [12, p. 86]. Galimybė šalims susitarti dėl bet kurios kitos kalbos turi būti vertinama atsižvelgiant į tai, ar klientas moka šalių pasirinktą kalbą, t. y. galima susitarti tik dėl kalbos, kuria išreikštą informaciją klientas galėtų pakankamai suprasti tam, kad būtų užtikrinta Direktyvos siekiama kliento apsauga [12, p. 86].

Ypatingą informacijos teikimo tvarką Direktyva numato tada, kai draudimo tarpininkavimo paslaugos teikiamos telefonu. Šiuo atveju klientui teikiama informacija turi atitikti reikalavimus, taikomus nuotolinei prekybai vartotojams skirtomis finansinėmis paslaugomis (Direktyvos 13 straipsnio 3 dalis). Pastaruosius nustato Europos Parlamento ir

Tarybos 2002 m. rugsėjo 23 d. direktyva 2002/65/EB dėl nuotolinės prekybos vartotojams skirtomis finansinėmis paslaugomis ir iš dalies keičianti Tarybos direktyvą 90/619/EEB ir Direktyvas 97/7/EB ir 98/27/EB.

## **ĮGYVENDINIMAS LIETUVOS TEISĖJE**

Draudimo tarpininkų pareigą savo klientams teikti informaciją įtvirtina du teisės aktai: Draudimo įstatymas ir Lietuvos Respublikos draudimo priežiūros komisijos 2004 m. kovo 16 d. nutarimas Nr. N-30 „Dėl informacijos, kurią privalo teikti draudimo tarpininkai klientams“ (toliau – Nutarimas).

Aptariant šiuos teisės aktus, visų pirma Nutarimą, atkreiptinas dėmesys, kad Direktyvos reikalavimai dėl teiktinos informacijos iš esmės perkelti pažodžiui, todėl Nutarimo nuostatos gali būti suprantamos taip, kaip šiame straipsnyje aprašytos atitinkamos Direktyvos normos. Vis dėlto galima išskirti ir šiuos ypatumus: Direktyvos numatyta informacija, apibūdinanti draudimo tarpininko veiklos pobūdį, įtvirtinama atsižvelgiant į Draudimo įstatyme numatytas draudimo tarpininkavimo veiklos formas. Tokiu būdu nepriklausomas draudimo tarpininkas (draudimo brokerių įmonės) privalo klientui pateikti informaciją, ar:

a) jis konsultuoja kaip nepriklausomas draudimo tarpininkas, vykdamas draudimo tarpininkavimo veiklą draudėjo, apdraustojo, naudos gavėjo ar nukentėjusiojo trečiojo asmens pavedimu;

b) jis konsultuoja kaip nepriklausomas draudimo tarpininkas, vykdamas draudimo tarpininkavimo veiklą draudiko pavedimu. Šiuo atveju, klientui pareikalavus, privaloma pateikti pavadinimus tų draudikų, su kuriais galima bendradarbiauti ir (ar) bendradarbiaujama (Nutarimo 2 punktas).

Priklausomas draudimo tarpininkas (draudimo agentas, draudimo agentų įmonės), siūlydamas sudaryti draudimo sutartį, privalo klientui pateikti informaciją, kad jis yra sutartimi išsipareigojęs vykdyti draudimo tarpininkavimo veiklą bendradarbiaudamas išskirtinai tik su viena ar keliomis draudimo įmonėmis (Nutarimo 3 punktas).

Svarbu pažymėti, kad Direktyvos 12 straipsnio 5 dalis leidžia valstybėms narėms įtvirtinti griežtesnes nuostatas dėl pagal to paties straipsnio 1 dalį teiktinos informacijos, kitaip tariant, Direktyvos 12 straipsnio 1 dalyje nurodyti minimalūs reikalavimai ir valstybės narės gali savo nacionalinėje teisėje numatyti papildomą informaciją, kurią draudimo tarpininkai privalo teikti savo klientams. Taigi kyla klausimas, ar Lietuva yra pasinaudojusi šia galimybe. Tenka pripažinti, kad Lietuvos teisės aktai apsiriboja tik Direktyvos įtvirtintais minimaliais reikalavimais. Tiesa, tiek Draudimo įstatymo 149 straipsnio 4 dalis, 170

straipsnio 3 dalis, tiek Nutarimo 4 punktas numato, kad draudimo tarpininkai be informacijos, kuri numatyta Direktyvos 12 straipsnyje, taip pat privalo klientui pateikti Draudimo įstatymo 78 ir 99 straipsniuose nurodytą informaciją. Vis dėlto ši nuostata negali būti vertinama kaip griežtesnė Direktyvos 12 straipsnio 5 dalies prasme. Nurodytuose Lietuvos teisės aktuose iš esmės numatyta ta informacija, kuri turi būti teikiama remiantis kitais Europos Sąjungos teisės aktais, pavyzdžiui, 2002 m. lapkričio 5 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 2002/83/EB dėl gyvybės draudimo, 1992 m. birželio 18 d. Tarybos direktyva 92/49/EEB dėl įstatymų ir kitų teisės aktų, susijusių su tiesioginiu draudimu, išskyrus gyvybės draudimą, derinimo, iš dalies keičianti Direktyvas 73/239/EEB ir 88/357/EEB (trečioji ne gyvybės draudimo direktyva). Tuo tarpu Direktyvos 12 straipsnio 5 dalis kalba apie valstybių narių nacionalinės teisės normas, numatančias specifinę informaciją, kurią turi suteikti tik toje valstybėje veikiančys draudimo tarpininkai ir kuri neregamentuojama Europos Sąjungos lygiu.

Be abejo, gali kilti klausimas, kokia ta papildoma informacija galėtų būti. Čia tikėtų toks pavyzdys: Lietuva galėtų įpareigoti nepriklausomus draudimo tarpininkus savo klientams pateikti informaciją apie komisinio ar panašaus atlygio dydį, kurį už draudimo tarpininkavimo veiklą jie gauna iš draudikų.

## IŠVADOS

Atlikta draudimo tarpininkų pareigos suteikti savo klientams informaciją analizė leidžia daryti šias išvadas:

1. Direktyva, įtvirtindama tokią pareigą, siekia kaip galima didesnės draudimo tarpininkų klientų apsaugos. Tai visų pirma pasakytina apie vartotojus. Būtinybė atskleisti reikalaujamą informaciją yra mažesnė, jeigu draudimo tarpininko paslaugomis naudojasi klientas, norintis sudaryti su jo verslu ar profesine veikla susijusią draudimo sutartį.

2. Dažnai klientui nėra aišku, kokių paslaugų iš draudimo tarpininko jis gali tikėtis. Šiuo požiūriu labai svarbu yra tai, kad klientui būtina suteikti informaciją apie draudimo tarpininko veiklos pobūdį, kurios esmė – informuoti, ar įsipareigojama siūlyti sudaryti draudimo sutartį atlikus išsamią rinkoje siūlomų draudimo sutarčių analizę tam, kad kliento poreikiai būtų tinkamai patenkinti, ar veikiama tokios pareigos neprisiimant.

3. Nuostatos dėl informacijos pateikimo tvarkos ir formos iš praktinės pusės nėra lengvai įgyvendinamos, tačiau reikšmingos siekiant klientų ir draudimo tarpininkų santykių apibrėžtumo bei ateityje išvengiant ar padedant spręsti galimus ginčus.

4. Direktyva nustato minimalius teiktinos informacijos reikalavimus, todėl kiekviena Europos Sąjungos valstybė narė gali numatyti ir papildomą informaciją, kurią turėtų atskleisti draudimo tarpininkai. Šiuo aspektu Lietuvoje svarstyтина, ar nevertėtų įtvirtinti griežtesnes nuostatas dėl papildomos informacijos nurodymo, pavyzdžiui, dėl komisinio ar panašaus atlygio dydžio atskleidimo, draudimo tarpininko profesinės civilinės atsakomybės draudimo sutarties teikiamos draudimo apsaugos ir kt.

## LITERATŪRA

1. DRECHSLER M. Zur Umsetzung der Richtlinie des Europäischen Parlaments und des Rates über Versicherungsvermittlung aus der Sicht der Versicherungsmakler. In *Die Versicherungsvermittlungs-Richtlinie*. Herausgegeben von A. Fenyves, K. G. Koban, M. Schauer. Wien, 2003, p. 15-19.

2. EISENMENGER Th. EU-Vermittlungs-Richtlinie und Berufsrecht aus der Sicht der Kammer für Arbeiter und Angestellte. In *Die Versicherungsvermittlungs-Richtlinie*. Herausgegeben von A. Fenyves, K. G. Koban, M. Schauer. Wien, 2003, p. 25-37.

3. JABORNEGG P. Die Versicherungsvermittler-Richtlinie 2002/92/EG aus österreichischer Sicht. In *Aktuelle Fragen des Versicherungsrechts*. Festschrift für Erwin Migsch zum 65. Geburtstag. Wien, 2004, p. 41-74.

4. KARTEN W. Ökonomische Aspekte einer EU-Richtlinie zur Versicherungsvermittlung, *ZversWiss*, 2002, p. 43-60.

5. KOBAN Klaus K. Das zukünftige europäische und österreichische Versicherungsvermittlerrecht, *ZfV*, 2002, p. 123-127.

6. KOBAN Klaus K. Die europäische Richtlinie über Versicherungsvermittlung (2002/92/EG). In *Die Versicherungsvermittlungs-Richtlinie*. Herausgegeben von A. Fenyves, K. G. Koban, M. Schauer. Wien, 2003, p. 1-13.

7. KOPPLER R. Die neuen gewerberechtlichen und aufsichtsrechtlichen Rahmenbedingungen aus der Sicht der Versicherungswirtschaft. In *Die Versicherungsvermittlungs-Richtlinie*. Herausgegeben von A. Fenyves, K. G. Koban, M. Schauer. Wien, 2003, p. 37-43.

8. MATUSCHE-BECKMANN A. Berufsrecht und zivilrechtliche Beratungs- und Informationspflichten für Versicherungsvermittler. *NversZ*, 2002, p. 385-390.

9. MÜLLER H. Die neue EU-Vermittlerrichtlinie-Überlegung zur Umsetzung in deutsches Recht, *ZfV*, 2003, p. 98-105.

10. REIFF P. Die Umsetzung der Versicherungsvermittlerrichtlinie in das deutsche Recht. *VersR*, 2004, p. 142-149.

11. REIFF P. Europäische richtlinie über Versicherungsvermittlung und VVG – Reform. *ZversWiss*, 2001, p. 451-469.

12. SCHAUER M. Die Informationspflichten der Versicherungsvermittlungs-Richtlinie. In *Die Versicherungsvermittlungs-Richtlinie*. Herausgegeben von A. Fenyves, K. G. Koban, M. Schauer. Wien, 2003, p. 75-93.

## TEISĖS AKTAI

1. 2002 m. gruodžio 9 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 2002/92/EB dėl draudimo tarpininkavimo // OL 2003 L 009, p. 3.

2. 2002 m. rugsėjo 23 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 2002/65/EB dėl nuotolinės prekybos vartotojams skirtomis finansinėmis paslaugomis ir iš dalies keičianti Tarybos direktyvą 90/619/EEB ir Direktyvas 97/7/EB ir 98/27/EB // OL 2002 L 271, p. 16.

3. 2002 m. liepos 5 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 2002/83/EB dėl gyvybės draudimo // OL 2002 L 345, p. 1.

4. 1992 m. birželio 18 d. Tarybos direktyva 92/49/EEB dėl įstatymų ir kitų teisės aktų, susijusių su tiesioginiu draudimu, išskyrus gyvybės draudimą, derinimo, iš dalies keičianti Direktyvas 73/239/EEB ir 88/357/EEB (trečioji ne gyvybės draudimo direktyva) // OL 1992 L 228, p. 1.

5. 1988 m. birželio 22 d. antroji Tarybos direktyva 88/357/EEB dėl įstatymų ir kitų teisės aktų, susijusių su tiesioginiu draudimu, išskyrus gyvybės draudimą, suderinimo, apibrėžianti nuostatas, padedančias veiksmingai įgyvendinti laisvę teikti paslaugas, ir pataisanti Direktyvą 73/239/EB // OL 1988 L 172, p. 1.

6. Lietuvos Respublikos draudimo įstatymas // Valstybės žinios. 2003, Nr. 94-4246.

7. Lietuvos Respublikos draudimo priežiūros komisijos 2004 m. kovo 16 d. nutarimas N-30 „Dėl informacijos, kurią privalo teikti draudimo tarpininkai klientams // Valstybės žinios. 2004, Nr. 42-1406.