



# Vartojimo ginčų neteisminio sprendimo ataskaita

2017 m.

ISSN 2424-5844 (ONLINE)

Leidžiama perspausdinti švietimo ir nekomerciniais tikslais, jei nurodomas šaltinis.  
© Lietuvos bankas, 2018

Gedimino pr. 6, LT-01103 Vilnius  
Tel. (8 5) 268 0029, faksas (8 5) 268 0038

www.lb.lt  
info@lb.lt

## TURINYS

<b>1. Duomenys apie 2017 m. gautų kreipimūsi dėl ginčų pobūdį ir skaičių</b> .....	<b>3</b>
<b>2. Vartojimo ginčų nagrinėjimo rezultatai</b> .....	<b>6</b>
<b>3. Ginčų nagrinėjimo praktikos formavimui reikšmingi ginčai ir jų kilimo problemos</b> .....	<b>7</b>
<b>4. Vartojimo ginčų nagrinėjimo rezultatai pagal sektorius</b> .....	<b>11</b>
4.1. Ginčai su draudikais.....	11
4.2. Ginčai su bankais.....	11
4.3. Ginčai su kitais finansų rinkos dalyviais.....	11
<b>5. 2017 m. vartotojų kelti reikalavimai</b> .....	<b>11</b>
5.1. Reikalavimai draudikams.....	11
5.2. Reikalavimai bankams.....	12
5.3. Reikalavimai kitiems finansų rinkos dalyviams.....	12
<b>6. Informacija apie dalyvavimą tarptautinio bendradarbiavimo tinklo veikloje</b> .....	<b>12</b>

## IVADINIS ŽODIS

Jau daugiau kaip šešerius metus Lietuvos bankas ne teismo tvarka nagrinėja vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčus. Apžvelgdami 2017 m. vartojimo ginčų nagrinėjimo rezultatus, nutarėme parengti atnaujinto formato ataskaitą, kurioje būtų išskiriamos ryškiausios tendencijos ir aptariama reikšmingiausia ginčų nagrinėjimo praktika. Kasmet būdavo skelbiamos su vartojimo ginčų nagrinėjimu susijusios veiklos ataskaitos, vėliau savo interneto svetainėje pradėjome skelbti ir nuasmenintus sprendimus dėl nagrinėtų ginčų esmės. Dabar žengiame dar vieną žingsnį į priekį siekdami informaciją apie ginčus pateikti įdomiau.

Visuomet vyravo ginčai su draudikais. Dar 2012-aisiais, kai pradėjome nagrinėti vartojimo ginčus, beveik kas antras nesutarimas buvo kilęs tarp vartotojų ir draudimo įmonių. Tačiau 2017-aisiais tokių ginčų dalis buvo rekordiškai didelė ir perkopė 70 proc. ribą. Kita vertus, 2017 m. kreipimūsi dėl nesutarimų su bankais ir kitais finansų rinkos dalyviais mažėjo. Šioje ataskaitoje ne tik išsamiau aptariami Lietuvos banke gauti kreipimūsi skaičiai ir pobūdžio pokyčiai, bet ir pateikiamos įžvalgos apie galimas konfliktų tendencijų priežastis.

Nors tam tikro pobūdžio ginčų mažėja, vartotojų kreipimūsi į Lietuvos banką dėl ginčų nagrinėjimo skaičius nuosekliai auga. Ataskaitoje aptariama, kas skatina vartotojus aktyviau naudotis neteisminio sprendimo procedūra, ginti galimai pažeistas savo teises bei teisėtus interesus, ginčo aplinkybėmis esant panašioms į jau nagrinėtus atvejus, arba pasitikrinti, ar finansų rinkos dalyvio priimtas sprendimas yra pagrįstas.

Kadangi šioje ataskaitoje aptariami ne tik statistiniai duomenys ir pastebėtos tendencijos, bet ir ginčų nagrinėjimo praktikos formavimui reikšmingi vartotojų ir finansų rinkos dalyvių nesutarimai, tikimės, kad ataskaita bus įdomi bei naudinga ir vartotojams, ir finansų rinkos dalyviams. Mūsų pateikiama nesutarimų analizė, 2017 m. vartotojų draudikams, bankams ir kitiems finansų rinkos dalyviams keltų reikalavimų apibendrinimas gali padėti išvengti naujų ginčų arba įvertinti lūkesčius dėl galimų sprendimų.

Pagarbiai

Finansinių paslaugų ir rinkų priežiūros komiteto pirmininkas

Mindaugas Šalčius

## Kuo ypatingi 2017 m.?

### Statistika ir tendencijos

Rekordinis draudimo įmonių klientų aktyvumas (4 psl.)	Dažniausiai nesutarimai kilo dėl TPVCAPD, turto ir kasko draudimo (4 psl.)
Mažėjo nesutarimų su bankais ir kitais finansų rinkos dalyviais (5 psl.)	Daugėjant vartotojams palankių sprendimų, finansų rinkos dalyviai dažniau vykdė Lietuvos banko rekomendacijas (6 psl.)

### Ginčų nagrinėjimo praktika

Teisė atsisakyti nuotolinio ryšio priemonėmis sudarytos finansinių paslaugų sutarties. Nepamiršk savo teisių. (7 psl.)	Formuojama reikšminga turto draudimo praktika. Nebaigtos statybos. Naujo būsto įrengimas. Būsto remontas. (8 psl.)
Mokėjimo kortelė ir kelionių draudimas. Kas atlygins nuostolius, jeigu nebuvo informuotas apie draudimo apsaugos ribojimus? (9 psl.)	Būsto kreditas. Svarbu, kad būtų atskleista teisinga informacija. (10 psl.)

### 1. Duomenys apie 2017 m. gautų kreipimūsi dėl ginčų pobūdį ir skaičių

2017 m. Lietuvos bankas gavo ir išnagrinėjo 506 kreipimūsi dėl ginčų, kilusių iš finansinių paslaugų teikimo sutartinių santykių. Išnagrinėtų kreipimūsi skaičius, palyginti su 2016 m., šiek tiek padidėjo (2016 m. išnagrinėti 447 kreipimūsi).

### Kodėl daugėja vartotojų kreipimūsi?

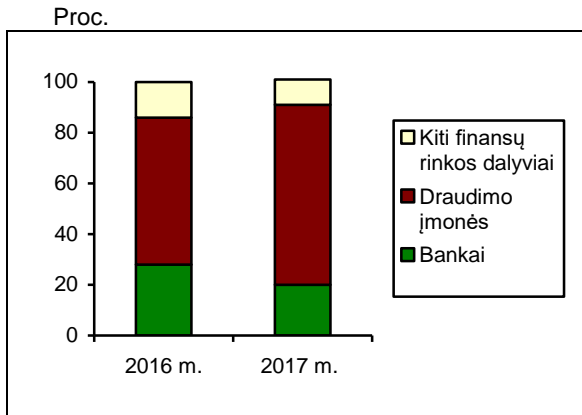
Vartotojų kreipimūsi dėl ginčų nagrinėjimo daugėjimas sietinas su šiomis aplinkybėmis:

- aktyvia Lietuvos banko šviečiamąja veikla (žinutės Lietuvos banko paskyroje socialiniame tinkle „Facebook“, bendradarbiavimas su vartotojų asociacijomis, komentarai žiniasklaidoje ir kt.);
- išsamios ir lengvai suprantamos informacijos apie vartojimo ginčų neteisminio sprendimo procedūrą skelbimu Lietuvos banko interneto tinklalapyje ([www.lb.lt](http://www.lb.lt)). Informacija tinklalapyje skelbiama patrauklia forma (pvz., vaizdo medžiaga), paaiškinama, ką daryti siekiant spręsti ginčą su finansinių paslaugų teikėju, pateikiama standartinė ir elektroninė kreipimosi į Lietuvos banką forma, paprastai paaiškinant apie kreipimesi būtinus nurodyti duomenis ir kt.;
- viešu Lietuvos banko priimtų sprendimų skelbimu tinklalapyje. Sprendimuose pateikiami duomenys apie Lietuvos banko atliekamą individualių ginčo situacijų teisinį vertinimą;
- nuo 2016 m. sausio 1 d. įsigaliojusiais Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymo (toliau – VTA) pakeitimais, kuriais įtvirtintas įpareigojimas, kad finansų rinkos dalyvis, atsisakantis patenkinti vartotojo pretenzijoje keliamus reikalavimus, informuotų vartotoją apie jo teisę kreiptis į Lietuvos banką dėl sprendimo peržiūrėjimo.

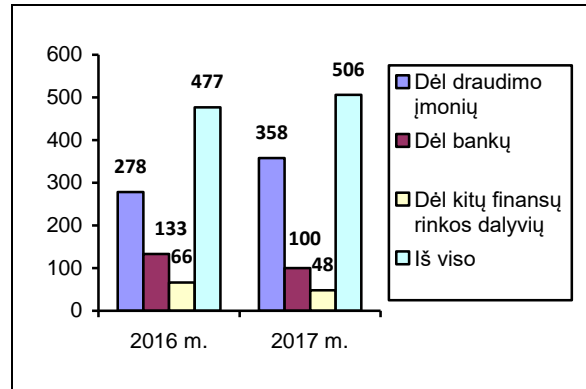
Visa tai skatina vartotojus aktyviau naudotis neteisminio sprendimo procedūra, ginti galimai pažeistas savo teises bei teisėtus interesus, ginčo aplinkybėmis esant panašioms į jau nagrinėtus atvejus, arba pasitikrinti, ar finansų rinkos dalyvio priimtas sprendimas yra pagrįstas.

## Rekordinis draudimo įmonių klientų aktyvumas

1 pav. Kreipimaisi pagal sektorius



2 pav. Išnagrinėtų kreipimųsi skaičius



2017 m. kreipimusi dėl ginčų, kilusių iš finansinių paslaugų teikimo sutartinių santykių, padaugėjimą lėmė akivaizdus ginčų su draudikais skaičiaus padidėjimas. **2017 m. buvo išnagrinėti 358 vartotojų nesutarimai su draudikais, o tai sudaro net 71 proc. visų Lietuvos banke išnagrinėtų vartojimo ginčų ir yra didžiausia dalis nuo 2012 m., kai Lietuvos bankas pradėjo nagrinėti dėl finansinių paslaugų teikimo kylančius vartojimo ginčus.**

Visuomet vyravo ginčai su draudikais, tačiau 2017 m. tokių nesutarimų dalis buvo rekordiškai didelė. 2012 m. tokio pobūdžio kreipimaisi sudarė 54, 2013 m. – 50, 2014 m. – 58, 2015 m. – 59, 2016 m. – 58, 2017 m. – 71 proc.

**Tokį augimą daugiausia lėmė 33 proc. padidėjęs ginčų dėl ne gyvybės draudimo skaičius.** 2016 m. buvo išnagrinėti 254 iš ne gyvybės draudimo sutarčių kilę ginčai su draudikais, o šiemet jų skaičius padidėjo iki 337. Kreipimusi dėl tokių ginčų daugėjimą 2017 m. nemažai lėmė padidėjęs kreipimusi dėl mobiliųjų telefonų žalų (pagal mobiliųjų telefonų draudimo arba turto draudimo, kuriuo apdrausti ir mobilieji telefonai, sutartis) ir iš kelionių draudimo sutarčių kilusių ginčų skaičius. 2017 m. buvo gauti 47 tokio pobūdžio kreipimaisi, jie sudaro 13 proc. visų kreipimusi dėl ginčų su draudikais. 2016 m. gauta vos 14 kreipimusi dėl mobiliųjų telefonų žalų ir iš kelionių draudimo sutarčių kilusių ginčų, tai sudaro tik 5 proc. visų kreipimusi dėl ginčų su draudikais. Toks dėl mobiliųjų telefonų žalų ir iš kelionių draudimo sutarčių kilusių ginčų skaičiaus didėjimas yra sietinas su draudžiamųjų produktų ir paslaugų populiarumu.

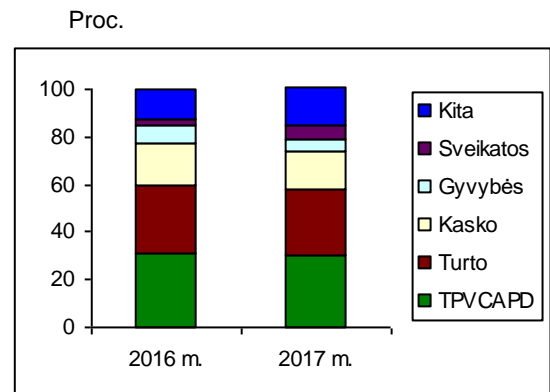
Daugėjo kreipimusi dėl mobiliųjų telefonų ir kelionių draudimo. Tai sietina su draudžiamųjų produktų ir paslaugų populiarumu.

## Dažniausiai nesutarimai kilo dėl TPVCAPD, turto ir kasko draudimo

3 pav. Kreipimaisi pagal draudimo rūšis

Kita priežastis, lėmusi kreipimusi dėl ne gyvybės draudimo ginčų daugėjimą, yra išaugęs kreipimusi dėl ginčų, kilusių iš turto draudimo ir transporto priemonių valdytojų civilinės atsakomybės privalomojo draudimo (toliau – TPVCAPD) sutarčių, skaičius. 2017 m. gauti 98 kreipimaisi dėl iš turto draudimo sutarčių kilusių ginčų (2016 m. gauta 80) ir tai sudarė 27 proc. visų kreipimusi dėl ginčų su draudikais. 2017 m. gauti 108 kreipimaisi dėl iš TPVCAPD kilusių ginčų (2016 m. – 87), jie sudarė 30 proc. visų kreipimusi dėl ginčų su draudikais. Tikėtina, kad šių ginčų skaičiaus augimą galėjo lemti padidėjęs tokio pobūdžio sutarčių skaičius: 2017 m. sudarytų turto draudimo sutarčių skaičius išaugo 9 proc., o TPVCAPD sutarčių skaičius – 7 proc.

Iš transporto priemonių draudimo sutarčių (toliau – kasko sutartys) kilusių kreipimusi dėl ginčų skaičius reikšmingai nepakito:



2017 m. gauti 58 tokio pobūdžio kreipimaisi (16 % visų kreipimūsi dėl ginčų su draudikais), o 2016 m. – 47 (17 proc. kreipimūsi dėl ginčų su draudikais). 2017 m., palyginti su 2016 m., iš esmės nepakito ir kreipimūsi dėl ginčų, kilusių iš gyvybės draudimo, nelaimingų atsitikimų ir sveikatos draudimo, kitų draudimo rūšių (bendrosios civilinės atsakomybės, kredito draudimo ir kt.) sutarčių, skaičiaus procentinė dalis.

Sudarytų turto ir TPVCAPD draudimo sutarčių daugėjo, todėl daugėjo nesutarimų dėl šių sutarčių vykdymo.

### Mažėjo nesutarimų su bankais ir kitais finansų rinkos dalyviais

Nors daugiausia ginčytasi su draudimo įmonėmis, tačiau nemažą nagrinėtų nesutarimų dalį sudarė ir ginčai su bankais. 2017 m. iš viso išnagrinėta 100 kreipimūsi dėl ginčų su bankais, tai sudaro 20 proc. visų kreipimūsi dėl ginčų. 2016 m. išnagrinėti 133 kreipimaisi dėl ginčų su bankais (28 % visų kreipimūsi dėl ginčų nagrinėjimo), taigi tokio pobūdžio išnagrinėtų kreipimūsi sumažėjo.

Kreipimūsi dėl ginčų su bankais sumažėjimą lėmė tai, kad sumažėjo kreipimūsi dėl ginčų, kilusių iš būsto kredito sutarčių, skaičius. 2017 m. iš viso išnagrinėti 22 kreipimaisi dėl tokių ginčų ir tai sudaro 22 proc. visų kreipimūsi dėl ginčų su bankais (2016 m. išnagrinėti 43 tokio pobūdžio kreipimaisi, jie sudaro 32 % visų kreipimūsi dėl ginčų su bankais).

Didžiąją kreipimūsi dėl nesutarimų su bankais dalį sudaro kreipimaisi dėl mokėjimo paslaugų sutarčių vykdymo. Kaip ir 2016 m., 2017 m. išnagrinėti 45 tokio pobūdžio kreipimaisi. Nors kreipimūsi dėl ginčų, susijusių su mokėjimo paslaugomis, skaičius nepakito, 2017 m. procentinė tokių kreipimūsi dalis, palyginti su visais kreipimūsi dėl su bankais kilusių ginčų atvejais, padidėjo (2016 m. sudarė 34, o 2017 m. – 45 % visų kreipimūsi dėl ginčų su bankais).

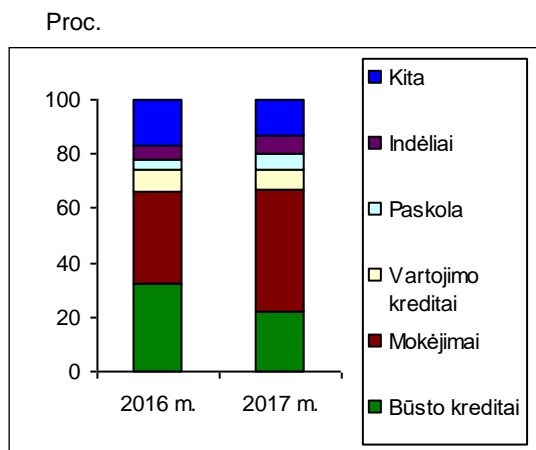
2017 m. buvo gauta ir kreipimūsi dėl ginčų, kilusių iš vartojimo kredito, paskolos ir indėlio sutarčių. 2017 m. išnagrinėta 20 tokio pobūdžio kreipimūsi ir tai sudaro 20 proc. visų kreipimūsi dėl ginčų su bankais. 2016 m. išnagrinėti 22 kreipimaisi dėl iš vartojimo kredito, paskolos ir indėlio sutarčių kilusių ginčų, jie sudaro 17 proc. visų kreipimūsi dėl nesutarimų su bankais. Taigi, tokių kreipimūsi skaičius iš esmės nepakito.

2017 m. Lietuvos bankas išnagrinėjo 48 kreipimus dėl nesutarimų su kitais finansų rinkos dalyviais, tai sudaro 10 proc. visų kreipimūsi dėl ginčų. 2016 m. dėl ginčų su kitais finansų rinkos dalyviais kreiptasi 66 kartus, tai sudaro 14 proc. visų kreipimūsi dėl ginčų. Tokio pobūdžio kreipimūsi sumažėjo iš esmės todėl, kad sumažėjo kreipimūsi dėl vartojimo kredito sutarčių sukeltų ginčų, kurie paprastai sudaro didžiausią Lietuvos banke nagrinėjamų kreipimūsi dėl ginčų su kitais finansų rinkos dalyviais dalį. 2017 m. iš viso išnagrinėti 27 kreipimaisi dėl vartojimo kredito sutarčių sukeltų ginčų, ir tai sudaro 56 % visų kreipimūsi dėl ginčų su kitais finansų rinkos dalyviais (2016 m. išnagrinėti 42 tokio pobūdžio nesutarimai, jie sudaro 64 % šiame sektoriuje kilusių ginčų). Tai, kad 2017 m. sumažėjo kreipimūsi dėl nesutarimų vykdant vartojimo kredito sutartis, sietina su reguliaria, intensyvia ir kryptinga Lietuvos banko veikla vartojimo kredito gavėjų apsaugos srityje (vartojimo kredito teikimo veiklos reglamentavimo griežtinimas, išaiškinimai vartojimo kreditų teikimo praktikoje kylančiais klausimais dėl teisės aktų taikymo ir kita veikla, susijusi su vartojimo kredito davėjų priežiūra). Ginčų iš vartojimo kredito sutartinių teisinių santykių sumažėjimą galėjo lemti ir 2017 m. sumažėjęs suteiktų vartojimo kreditų skaičius, vartojimo kredito sutarčių buvo sudaryta beveik 5 proc. mažiau nei 2016 m.

15 proc. 2017 m. išnagrinėtų kreipimūsi dėl ginčų su kitais finansų rinkos dalyviais sudarė kreipimaisi dėl mokėjimo paslaugų sukeltų ginčų. Lyginant 2017 m. ir 2016 m. gautų tokio pobūdžio kreipimūsi skaičių, paaiškėja, kad jis kito nedaug.

Nesutarimų su bankais mažėjimą iš esmės lėmė sumažėjęs ginčų dėl būsto kredito sutarčių skaičius.

4 pav. Kreipimaisi pagal bankų paslaugas



Kilo mažiau ginčų dėl vartojimo kredito sutarčių vykdymo, todėl mažėjo nesutarimų su kitais finansų rinkos dalyviais. Tai sietina su reguliaria, intensyvia ir kryptinga Lietuvos banko veikla vartojimo kredito gavėjų apsaugos srityje bei sumažėjusiu suteiktų vartojimo kredito skaičiumi.

Nuo 2017 m. liepos 1 d. įsigaliojo Lietuvos Respublikos su nekilnojamoju turtu susijusio kredito įstatymas (toliau – SNTSKĮ), kuriuo įtvirtintos nuostatos, susijusios su išankstinio būsto paskolos grąžinimo ir refinansavimo galimybių, kintamųjų palūkanų normų sudedamųjų dalių atskleidimo, paskolos įmokų mokėjimo dėl finansinių sunkumų atidėjimo, netesybų už pavėluotas įmokas dydžio ribų nustatymo, vienašališko kredito sutarties nutraukimo, tik išnaudojus visas objektyviai įmanomas galimybes ir priemones, reikalavimų užtikrinimu, ir kitomis vartotojui palankiomis kredito sutarties vykdymo sąlygomis.



Ginčai dėl palūkanų dydžio, išankstinio būsto paskolos grąžinimo sąlygų taikymo, netesybų reikalavimo, vienašališko kredito sutarties nutraukimo dėl kredito gavėjo netinkamo sutartinių įsipareigojimų vykdymo ir kitų SNTSKĮ reguliuojamų kredito sutarties vykdymo sąlygų sudarė didžiąją dalį 2015–2016 m. gautų kreipimūsi dėl iš būsto kredito sutarčių kilusių ginčų.

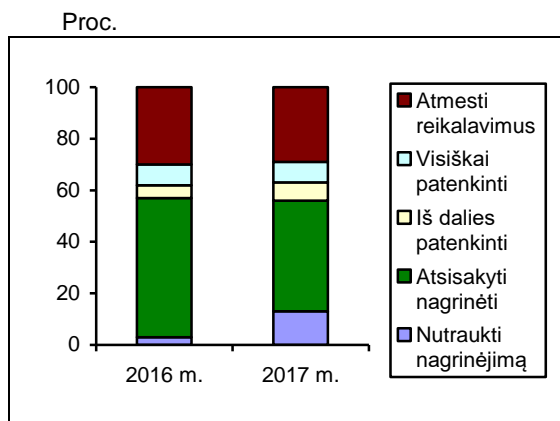
## 2. Vartojimo ginčų nagrinėjimo rezultatai

### Daugėjant vartotojams palankių sprendimų, finansų rinkos dalyviai dažniau vykdė Lietuvos banko rekomendacijas

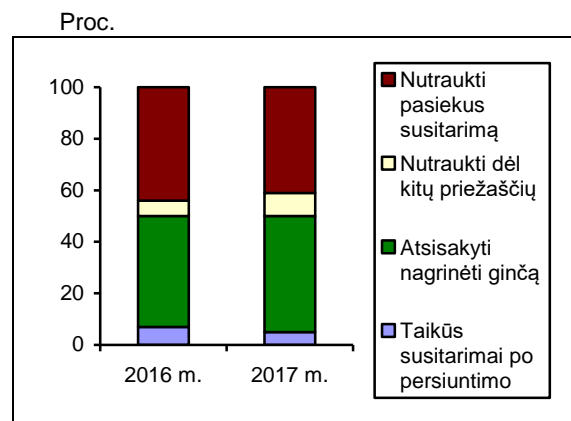
2017 m. buvo priimta 215 sprendimų dėl iš finansinių paslaugų teikimo sutartinių santykių kilusių ginčų esmės (įvertintas finansų rinkos dalyviams pareiktų reikalavimų pagrįstumas) ir tai yra 23 sprendimais daugiau nei 2016 m. Vidutinė ginčų nagrinėjimo trukmė (iki sprendimo dėl ginčo esmės priėmimo) – 74 kalendorinės dienos (2016 m. – 79 dienos). 2017 m. Lietuvos bankas vartotojų naudai priėmė 36 proc. sprendimų: vartotojų reikalavimai visiškai patenkinti 42 atvejais (20 % visų dėl ginčo esmės priimtų sprendimų), iš dalies – 35 atvejais (16 %). 138 atvejais (64 %) vartotojų teisių ir teisėtų interesų pažeidimų Lietuvos bankas nenustatė, todėl vartotojų reikalavimus nuspręsta atmesti. 2016 m. vartotojų naudai buvo priimta 29 proc. sprendimų, o atmesti vartotojų reikalavimai sudarė 71 proc. visų dėl ginčo esmės priimtų sprendimų. Taigi, **2017 m., palyginti su 2016 m., daugėjo atvejų, kai Lietuvos bankas rekomendavo finansų rinkos dalyviams visiškai ar iš dalies patenkinti vartotojų reikalavimus**. Finansų rinkos dalyviai įgyvendino 83 proc. Lietuvos banko rekomendacijų dėl vartotojų naudai priimtų sprendimų. Nors 2017 m. nagrinėtų ginčų ir vartotojams palankių sprendimų skaičius, palyginti su 2016 m., išaugo (2016 m. įgyvendinta 75 % rekomendacijų), **finansų rinkos dalyviai Lietuvos banko priimtus sprendimus vykdė dažniau**. 12 Lietuvos banko rekomendacijų neįvykdė draudimo įmonės, 1 sprendimo – bankas. Lietuvos banko sprendimai dėl vartojimo ginčo esmės ir šiuose sprendimuose nurodytų rekomendacijų neįvykdė finansų rinkos dalyviai viešai skelbiami Lietuvos banko interneto puslapyje.

Finansų rinkos dalyviai įgyvendino 83 proc. Lietuvos banko rekomendacijų dėl vartotojų naudai priimtų sprendimų. 2016 m. buvo įgyvendinta 75 proc. rekomendacijų.

5 pav. Vartojimo ginčų nagrinėjimo rezultatai



6 pav. Taikūs susitarimai



2017 m. atsisakyta nagrinėti 220 kreipimūsi dėl nesutarimų su finansų rinkos dalyviais ir tai sudarė 43 proc. visų gautų prašymų nagrinėti vartojimo ginčą. 2016 m. atsisakyta nagrinėti 244 kreipimūsi, ir tai sudarė 51 proc. visų gautų prašymų nagrinėti vartojimo ginčą. Tiek 2016 m., tiek 2017 m. dažniausia atsisakymo nagrinėti vartojimo ginčą priežastis (daugiau nei 60 % atvejų) buvo teisės aktuose įtvirtintos vartotojų teisės kreiptis dėl ginčo nagrinėjimo įgyvendinimo tvarkos nesilaikymas. Pagal ginčų nagrinėjimo tvarką numatančių teisės aktų reikalavimus, vartotojas, prieš kreipdamasis į Lietuvos banką, su pretenzija raštu turi kreiptis į finansų rinkos dalyvį. Ir tik tuo atveju, kai vartotojas iš finansų rinkos dalyvio gauna jį netenkinantį atsakymą arba jo

Dažniausia atsisakymo nagrinėti vartojimo ginčą priežastis – nustatytos kreipimosi dėl ginčo tvarkos nesilaikymas.

negauna per teisės aktų nustatytą 14 dienų terminą, jis įgyja teisę kreiptis į Lietuvos banką dėl kilusio ginčo nagrinėjimo.

Lietuvos bankas, atsisakęs nagrinėti ginčą dėl to, kad vartotojas kreipėsi į Lietuvos banką prieš tai neišnaudojęs galimybės spręsti nesutarimus su finansų rinkos dalyviu, vartotojo kreipimąsi persiunčia finansų rinkos dalyviui ir ne tik paprašo vartotojui pateikti motyvuotą ir rašytiniais įrodymais pagrįstą atsakymą dėl ginčo aplinkybių, bet ir pasiūlo kilusį ginčą spręsti taikiai. 2017 m. dėl 15 proc. Lietuvos banko persiųstų vartotojų kreipimūsi šalys susitarė taikiai.

Prieš kreipiantis į Lietuvos banką būtina pateikti pretenziją finansų rinkos dalyviui.

Kita pakankamai dažna Lietuvos banko sprendimų atsisakyti nagrinėti ginčą priežastis (apie 20 % atvejų) – kreipimūsi dėl ginčų, kurių Lietuvos bankas nėra įgaliotas nagrinėti, pateikimas. Paprastai tai kreipimaisi dėl ginčų, kilusių ne iš vartojimo teisinių santykių. Pagal vartojimo teisinius santykius reglamentuojančių teisės aktų nuostatas ir kasacinio teismo suformuotą praktiką vartotojais nepripažįstami ne tik juridiniai, bet ir fiziniai asmenys, kurie santykiuose su finansų rinkos dalyviais siekia su verslu ar profesine veikla susijusių tikslų. Neretai vartotojai į Lietuvos banką kreipiasi prašydami išnagrinėti ne iš finansinių paslaugų teikimo kilusius ginčus, pvz., dėl notaro arba antstolio veiksmų pagrįstumo, dėl iš laidavimo, bendrųjų žalos atlyginimo ar kitų teisinių santykių kylančių teisių ir pareigų.

Likusią 2017 m. atsisakytų nagrinėti vartojimo ginčų dalį (11 %) sudaro teisme išnagrinėti ar nagrinėjami ginčai, kurių suma mažesnė nei 10 Eur ir kurie nebuvo pripažinti reikšmingais vartotojų apsaugos ar finansinių paslaugų teikimo praktikos formavimui, taip pat ginčai, kuriuose vartotojai nepašalino Lietuvos banko nurodytų kreipimosi trūkumų, ar ginčai, dėl kurių vartotojai į Lietuvos banką kreipėsi praleidę nustatytą terminą.

2017 m. buvo priimti 72 sprendimai dėl iš finansinių paslaugų teikimo sutartinių santykių kilusių ginčų nagrinėjimo nutraukimo, tai sudaro 14 proc. visų gautų kreipimūsi dėl ginčų (2016 m. nutrauktas 41 ginčas, tai sudarė 9 % visų kreipimūsi dėl ginčų). Dažniausia vartojimo ginčų nutraukimo priežastis (82 %) yra ginčo šalių pasiektas taikus susitarimas, finansų rinkos dalyvių sprendimas visiškai arba iš dalies patenkinti vartotojų reikalavimus iki Lietuvos bankui iš esmės išnagrinėjant ginčą. 18 proc. atvejų Lietuvos banke pradėtų nagrinėti ginčų buvo nutraukta paaiškėjus, kad ginčas Lietuvos banke negali būti nagrinėjamas, pvz., nustačius, kad šalių ginčas nelaikytinas vartojimo ginču arba kad ginčas nėra kilęs iš finansinių paslaugų teikimo. 6 proc. sprendimų nutraukti ginčo nagrinėjimą buvo priimti vienai iš ginčo šalių dėl nagrinėjamo ginčo kreipusis į bendrosios kompetencijos teismą.

Dažniausiai ginčo nagrinėjimas nutraukiamas dėl to, kad šalys pasiekia taikų susitarimą.

2017 m. iš viso pasiekti 76 taikūs susitarimai (15 % visų kreipimūsi dėl ginčų). 78 proc. taikių susitarimų šalims pavyko pasiekti Lietuvos bankui pradėjus ginčo nagrinėjimą (dėl to nagrinėjimas buvo nutrauktas), o 22 proc. atvejų šalys taikiai susitarė po to, kai Lietuvos bankas persiuntė vartotojo pretenziją ir finansų rinkos dalyviai peržiūrėjo vartotojo netenkinantį sprendimą. 2016 m. 70 nesutarimų buvo išspręsti taikiai, 51 proc. taikių susitarimų buvo pasiekti nagrinėjant ginčą, o 49 proc. sudarė taikūs šalių susitarimai po vartotojo kreipimosi persiuntimo finansų rinkos dalyviui.

15 proc. Lietuvos banke nagrinėtų nesutarimų šalims pavyko išspręsti taikiai.

### 3. Ginčų nagrinėjimo praktikos formavimui reikšmingi ginčai ir jų kilimo problemos

#### 3.1. Draudimo sektorius

2017 m. nustatytos kelios sisteminės ir dažnos problemos, dėl kurių iš TPVCPD, kasko ir turto draudimo sutarčių kyla vartojimo ginčai.

**Teisė atsisakyti nuotolinio ryšio priemonėmis sudarytos finansinių paslaugų sutarties.**  
Nepamiršk savo teisių.

Nagrinėjant iš TPVCPD sutarties kilusius ginčus nustatyta sisteminė problema, susijusi su vartotojų informavimu apie jų teisę atsisakyti ryšio priemonėmis sudarytos TPVCPD sutarties ir šios teisės įgyvendinimu. VTAĮ, kuriuo yra perkelti ES teisės aktai, reglamentuojantys nuotolinę prekybą vartotojams skirtomis finansinėmis paslaugomis, 37 straipsnio 1 dalis nustato, kad vartotojas turi teisę atsisakyti finansinių paslaugų teikimo sutarties, sudarytos ryšio priemonėmis, apie tai patvariojoje laikmenoje pranešdamas paslaugos teikėjui per 14 dienų nuo sutarties sudarymo dienos (išimties numatytos tik atsisakant gyvybės draudimo ir pensijų kaupimo sutarties, taikomas 30 dienų sutarties atsisakymo terminas). Nacionalinis ir ES teisinis reglamentavimas vartotojo teisę atsisakyti ryšio priemonėmis sudarytos finansinių paslaugų teikimo sutarties riboja tais atvejais, kai rizika, vartotojui galinti kilti dėl sutarties sudarymo ryšio priemonėmis, yra objektyvi (nepriklausanti nuo paslaugos teikėjo) arba nežymi, tokia kaip trumpas draudimo sutarties terminas (kelionių ir багаžo draudimo ar panašios sutartys, kurių galiojimo terminas trumpesnis negu 1 mėn.).

Vartotojo teisė per 14 dienų atsisakyti ryšio priemonėmis sudarytos TPVCPD sutarties:  
negali būti išskaičiuojamos sutarties sudarymo ir vykdymo administracinės išlaidos;  
draudimo įmokos už suteiktą draudimo apsaugą dalį vartotojas turi mokėti tik tada, kai jis apie tokią pareigą buvo informuotas.

Lietuvos bankas, nagrinėdamas ginčą dėl vartotojo teisės atsisakyti TPVCPD sutarties įgyvendinimo, priimtame sprendime dėl ginčo esmės konstatavo, kad TPVCPD sutartys į teisės aktuose įtvirtintą finansinių paslaugų teikimo sutarčių, kuriomis ribojama vartotojo teisė atsisakyti finansinių paslaugų teikimo sutarties, sąrašą nepatenka (2017 m. lapkričio 2 d. Lietuvos banko sprendimas Nr.

242-462 „Dėl G. A. ir ERGO Insurance SE ginčo nagrinėjimo“). Išnagrinėjus ginčą ir nustačius, kad vartotojas teisės aktuose nustatyto teisės pasinaudoti TPVCAPD sutarties atsisakymo teise termino nepraleido, taip pat vykdė kitas teisės aktuose nustatytas informavimo apie nuotolinės sutarties atsisakymą reikalavimus, o draudikas nesilaikė vartotojo informavimo ir jo teisės įgyvendinimo nuostatų (neinformavo vartotojo apie teisę atsisakyti nuotolinės sutarties, apie atsisakymo terminą, formą ir kt.; neinformavo, kad vartotojas, atsisakęs pradėtos vykdyti TPVCAPD sutarties, privalės draudikui sumokėti dalį sutartyje nurodyto dydžio draudimo įmokos už suteiktą draudimo apsaugą), konstatuota, kad draudiko sprendimas taikyti TPVCAPD sutarties nutraukimo, o ne atsisakymo sąlygas ir iš vartotojui grąžinamos draudimo įmokos dalies išskaičiuoti sutarties sudarymo ir vykdymo administracines išlaidas bei draudimo įmokos už suteiktą draudimo apsaugą dalį yra nepagrįstas.

Ginčo nagrinėjimo metu nustatęs sisteminę draudimo sutarčių, sudarytų naudojant ryšio priemones, atsisakymo teisės įgyvendinimo problemą, Lietuvos bankas atkreipė visų Lietuvoje gyvybės ir ne gyvybės draudimo veiklą vykdančių draudimo įmonių dėmesį, kad vartotojas už faktiškai suteiktą draudimo paslaugą turi mokėti tik jei buvo tinkamai informuotas apie teisę atsisakyti sutarties ir šios teisės įgyvendinimo tvarką, taip pat ir apie įmokas, kurias gali reikėti sumokėti, apie nepasinaudojimo šia teise pasekmes arba apie tai, kad nėra teisės atsisakyti sutarties. Lietuvoje draudimo veiklą vykdančioms draudimo įmonėms rekomenduota įvertinti teikiamų paslaugų, sudarant draudimo sutartis, kurių atžvilgiu nėra ribojama vartotojo teisė atsisakyti finansinių paslaugų teikimo sutarties, atitiktį VTAĮ reikalavimams ir jų laikytis.

**Formuojama reikšminga turto draudimo praktika.**  
Nebaigtos statybos. Naujo būsto įrengimas. Būsto remontas.

2017 m. nagrinėjant ginčus, kilusius iš turto draudimo sutarčių (kuriomis buvo apdraustas vartotojams priklausantis būstas ir jame esantis kilnojamasis turtas), nustatytos sisteminės problemos, susijusios draudimo sutartimi nustatytą draudimo apsaugos apribojimų taikymu. Nagrinėjant ginčus nustatyta, kad neretai draudikai nebaigtus statyti pastatus apdraudžia kaip nuolat gyvenamus pastatus ir draudimo sutartimis nustato draudimo apsaugą nuo rizikų, dėl kurių draudžiami nuolat gyvenami pastatai (vagystės, ugnies, vandens, gamtinių jėgų, vagystės ir piktavališko pastato sugadinimo dėl trečiųjų asmenų veiksmų, stiklo dūžio ir kitų rūšių rizika). Įvykus draudžiamajam įvykiui (turto vagystei, vandentiekio avarijai ar kt.), draudikai atsisako mokėti draudimo išmoką, nurodydami, kad draudžiamąjį įvykiu administravimo metu buvo nustatyta, kad apdraustas pastatas nėra nuolat gyvenamas (nebaigtas statyti), o tokiais atvejais draudimo apsauga teikiama tik dėl ugnies ir gamtinių jėgų rizikų (2017 m. kovo 15 d. Lietuvos banko sprendimas Nr. 242-102 „Dėl L. V. ir AB „Lietuvos draudimas“ ginčo nagrinėjimo“; 2017 m. birželio 21 d. Lietuvos banko sprendimas Nr. 242-283 „Dėl P. Z. ir AB „Lietuvos draudimas“ ginčo nagrinėjimo“; 2017 m. lapkričio 29 d. Lietuvos banko sprendimas Nr. 242-508 „Dėl E. B. ir AB „Lietuvos draudimas“ ginčo nagrinėjimo“).

Lietuvos bankui nagrinėjant ginčus nustatyta, kad draudikams ar draudiko vardu veikusiems draudimo tarpininkams draudėjai prieš sudarant draudimo sutartį pateikė visą informaciją, kuri yra būtina, kad būtų galima įvertinti aplinkybes dėl draudžiamo pastato baigtumo (pvz., pateikė VĮ „Registru centras“ Nekilnojamojo turto registro centrinio duomenų banko išrašo, banko, kuriam įkeistas draudžiamas pastatas, duomenis ir kt.), tačiau draudikai (draudimo tarpininkai) draudimo įmokas apskaičiavo ir draudimo apsaugą pagal turto draudimo sutartis suteikė nuo tų rizikų, dėl kurių pagal standartines draudimo sutarties sąlygas draudžiamiesiems nebaigtos statybos pastatams draudimo apsauga negalioja. Lietuvos bankas priimtuose sprendimuose dėl ginčo esmės konstatavo, kad draudikui (draudimo tarpininkui), kaip profesionalui, siūlančiam draudėjui prisijungimo būdu sudaryti draudimo sutartį pagal standartines sąlygas, tenka pareiga rinkti ir patikrinti duomenis apie draudžiamo pastato statybos baigtumo laipsnį ir, remiantis nustatytais duomenimis, draudimo sutartyje nurodyti, kokia draudimo apsauga bus teikiama. Draudikas, nebaigtą statyti pastatą sutikęs apdrausti kaip nuolat gyvenamą, neturi pagrindo remtis aplinkybėmis, kad pastatas nėra nuolat gyvenamas ir atsisakyti mokėti draudimo išmoką dėl rizikų, nuo kurių buvo apsidrausta su draudėjais sudarytomis turto draudimo sutartimis.

**Draudikas, nebaigtą statyti pastatą sutikęs apdrausti kaip nuolat gyvenamą, neturi pagrindo remtis aplinkybėmis, kad pastatas nėra nuolat gyvenamas ir atsisakyti mokėti draudimo išmoką dėl rizikų, nuo kurių buvo apsidrausta su draudėjais sudarytomis turto draudimo sutartimis.**

Kita Lietuvos banko nustatyta problema yra susijusi su pastato, kurio baigtumo laipsnis 100 proc., prilyginimu nebaigtam statyti pastatui, kai draudėjai šiame pastate vykdo vidaus apdailos darbus. Lietuvos banko nagrinėtų tokio pobūdžio ginčų atvejais draudikai rėmėsi aplinkybe, kad, įvykus draudžiamiesiems įvykiams, nustatyta, jog dėl vykdomų apdailos darbų, kurie draudiko prilyginami statybos darbams, apdrausti pastatai negali būti naudojami pagal paskirtį ir pripažinti tinkamais naudoti, o tai atitinka draudimo taisyklėse įtvirtintą nebaigto statyti pastato apibrėžimą (2017 m. liepos 5 d. Lietuvos banko sprendimas Nr. 242-283 „Dėl J. M. ir AB „Lietuvos draudimas“ ginčo nagrinėjimo“; 2017 m. liepos 5 d. Lietuvos banko sprendimas Nr. 242-278 „Dėl N. K. ir Swedbank P&C Insurance AS ginčo nagrinėjimo“; 2017 m. rugsėjo 13 d. Lietuvos banko sprendimas Nr. 242-387 „Dėl E. U. ir Swedbank P&C Insurance AS ginčo nagrinėjimo“).

**Pastate atliekami vidaus apdailos (įrengimo) darbai nepaneigia pagal teisės aktų reikalavimus įforminto ir viešuosiuose registruose įregistruoto pastato statybos užbaigimo fakto ir nesuteikia draudikui teisės baigtame statyti pastate atliekamų vidaus apdailos darbų prilyginti statybos darbams ir taikyti draudimo taisyklėse nustatytas nebaigtam statyti pastatui taikomus draudimo apsaugos apribojimus.**

Draudikų vertinimu, nors Nekilnojamojo turto registre įregistruotas 100 proc. apdraustų pastatų statybos baigtumas, draudimo apsauga šiems pastatams gali būti teikiama tik pagal nebaigto statyti pastato draudimo sąlygas, t. y. ji gali būti taikoma tik ugnies ir gamtinių jėgų rizikoms. Lietuvos bankas, įvertinęs draudimo taisyklių turinį, prasmę ir formuluotę, konstatavo, kad draudimo taisyklėse nėra nurodyta, kokie darbai laikytini statybos darbais. Be to, jose nėra aiškiai ir



nedviprasmiškai apibrėžta, kad pastačius naują pastatą atliekami įrengimo (baigtinės apdailos), kitaip nei paprastojo remonto darbai, laikytini statybos darbais, kurių neužbaigus pastatas negali būti naudojamas pagal paskirtį. Išnagrinėtose taisyklėse nekonkretizuota, kokiais atvejais pastatas pripažįstamas tinkamu naudoti. Atsižvelgdamas į tai, Lietuvos bankas konstatavo, kad draudimo taisyklių sąlygos turi būti aiškinamos vartotojo naudai, o pastate atliekami vidaus apdailos darbai nepaneigia pagal teisės aktų reikalavimus įforminto ir viešuosiuose registruose įregistruoto pastato statybos užbaigimo fakto ir nesuteikia draudikui teisės baigtame statyti pastate atliekamų vidaus apdailos darbų prilyginti statybos darbams ir taikyti draudimo taisyklėse nustatytus nebaigiam statyti pastatui taikomus draudimo apsaugos apribojimus.

2017 m. nagrinėjant ginčus dėl draudimo apsaugos apribojimų taikymo, nustatyta ir tokia ginčų priežastis: draudimo taisyklėse nustatydami sąlygas dėl draudimo apsaugos apribojimų rekonstruojam ar remontuojam pastatui (nustatydami, kad pastato kapitalinio remonto ar rekonstrukcijos metu draudimo apsauga galioja tik dėl ugnies ir gamtinių jėgų rizikų), draudikai iš esmės nevertina aplinkybių, kad kai kurie draudžiamieji įvykiai neturi jokio priežastinio ryšio su rekonstrukcijos ar kapitalinio remonto apdraustame pastate atlikimu. Tokiais atvejais laikytinas apdrausto turto apieijimas vandeniu iš viršuje apdrausto buto esančių patalpų. Lietuvos bankas sprendime dėl ginčo esmės konstatavo, kad apdraustame bute vykdomas remontas savaime nereiškia aplinkybės, kad jis gali lemti draudžiamą įvykių atsiradimą ar gali padėti jam įvykti. Todėl apdrausto statinio kapitalinio remonto ar rekonstrukcijos darbų vykdymas nereiškia, kad, vandeniu prasiskverbus iš kitos patalpos, remonto darbai lems draudžiamą įvykį ar žalą padidėjimą (2017 m. gruodžio 13 d. Lietuvos banko sprendimas Nr. 242-524 „Dėl N. P. ir ADB „Gjensidige“ ginčo nagrinėjimo“).

Statinio kapitalinio remonto ar rekonstrukcijos darbų vykdymas nereiškia, kad, vandeniu prasiskverbus iš kitos patalpos, remonto darbai lems draudžiamą įvykį ar žalą padidėjimą.

Atsižvelgiant į Lietuvos banko nustatytas problemas, 2018 m. numatyta atlikti turto draudimo produktų analizę, kurios metu bus vertinamas turto draudimo sutarčių sudarymo procesas ir pateikiami pasiūlymai dėl jo tobulinimo.

### Kilnojamojo turto vertinimo ataskaitos įrodomoji vertė

Kita dažna problema, dėl kurios 2017 m. gauta nemažai vartotojų kreipimusi dėl ginčų pagal TPVCPD ir kasko sutartis, yra kilnojamojo turto vertinimo ataskaitos įrodomosios vertės ir šioje ataskaitoje įtvirtinto nuostolių skaičiavimo atitikties taisyklėms problema. Tos taisyklės – tai Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2004 m. birželio 23 d. nutarimu Nr. 795 patvirtintos Eismo įvykių metu padarytos žalos nustatymo ir išmokos mokėjimo taisyklės (15 p.) ir kasko draudimo taisyklės. Šiais klausimais priimti tokie sprendimai: 2017 m. rugsėjo 27 d. Lietuvos banko sprendimas Nr. 242-407 „Dėl L. K. ir AB „Lietuvos draudimas“ ginčo nagrinėjimo“; 2017 m. spalio 4 d. Lietuvos banko sprendimas Nr. 242-426 „Dėl A. M. ir AAS „BTA Baltic Insurance Company“ ginčo nagrinėjimo“, 2017 m. rugpjūčio 2 d. Lietuvos banko sprendimas Nr. 242-323 „Dėl D. P. ir Seesam Insurance AS ginčo nagrinėjimo“, 2017 m. birželio 14 d. Lietuvos banko sprendimas Nr. 242-246 „Dėl G. L. ir AAS „BTA Baltic Insurance Company“ ginčo nagrinėjimo“. Tokio pobūdžio ginčų prevencijos tikslais Lietuvos banko atstovai inicijavo susitikimą su Audito, apskaitos, turto vertinimo ir nemokumo valdymo tarnybos prie Finansų ministerijos specialistais, kuriame buvo aptartos turto vertintojų automobilio atkūrimo išlaidų nustatymo problemos. Taip pat Lietuvos banko atstovai dalyvavo Turto vertintojų rūmų organizuotoje apskritojo stalo diskusijoje, kurioje buvo pabrėžta būtinybė, kad turto vertintojai pagrįstai nustatytų būtinųjų automobilio remonto išlaidų atitiktį rinkoje vyraujančioms vidutinėms automobilio remonto kainoms.

## 3.2. Bankų sektorius

### Mokėjimo kortelė ir kelionių draudimas.

Kas atlygins nuostolius, jeigu nebuvo informuotas apie draudimo apsaugos ribojimus?

2017 m. kreipimaisi dėl ginčų su bankais taip pat atskleidė sistemine problemą, susijusią su mokėjimo paslaugų teikėjo sutartinių pareigų netinkamu vykdymu.

Lietuvos banke nagrinėtas kreipimasis dėl nuostolių, patirtų kelionėje, atlyginimo, bankui pagal mokėjimo kortelės sutartį nesuteikus informacijos apie kartu su mokėjimo kortelės sutartimi sudaromas kelionių draudimo sutarties apribojimus dėl apdraustojo amžiaus ir neįvertinus kelionių draudimo sutarties sąlygų vartotojui tinkamumo (2017 m. rugsėjo 20 d. Lietuvos banko sprendimas Nr. 242-401 „Dėl B. K. ir AB „Citadele“ banko ginčo nagrinėjimo“). Nustatyta, kad bankas vartotojui nesuteikė informacijos, jog draudimo apsauga pagal kelionių draudimo sutartį galioja tik asmenims, kurie nėra sulaukę 75 metų amžiaus, be to, su draudiku sudarydamas kelionių draudimo sutartį, bankas neįvertino, jog šia sutartimi teikiama draudimo apsauga visą sutartyje nustatytą draudimo laikotarpį apdraustajam negalios. Pažymėtina, kad Lietuvos bankas, siekdamas išvengti tokio pobūdžio ginčų ir atsižvelgdamas į šio klausimo aktualumą, dar 2014 m. liepos 14 d. priėmė ir viešai paskelbė „Poziciją dėl draudimo ir kitų finansinių paslaugų derinių pardavimo modelio“, kurioje nurodė, kad banko mokėjimo kortelių turėtojams parduodamas produktas, sudarytas iš kredito kortelės sutarties ir draudimo sutarties, kai bankas yra draudėjas, o mokėjimo kortelės turėtojas – apdraustasis, vertinamas, kaip mokėjimo kortelių turėtojams banko siūlomas įsigyti finansinių produktų derinys. Toje pozicijoje pabrėžta, kad,

Bankui neįvykdžius pareigos apdraustąjį supažindinti su draudimo sutarties sąlygomis ir neįvertinus, kiek kelionių draudimo sutarties sąlygos tinkamos vartotojui, bankui rekomenduota atlyginti vartotojo kelionėje patirtas išlaidas.

parduodamas vartotojui finansinių produktų derinį, finansų rinkos dalyvis apdraustajam turi suteikti įprastą draudėjui teikiamą informaciją. Apdraustasis turi būti supažindintas su draudimo sutarties sąlygomis ir jam privaloma suteikti kita teisės aktuose nustatyta ikisutartinė informacija. Be to, finansų rinkos dalyvis turi įvertinti, ar draudimo elementas tinkamas vartotojui (ar įvykus draudžiamajam įvykiui apdraustajam būtų mokama draudimo išmoka ir kt.) ir apie draudimo elemento tinkamumo neigiamo įvertinimo rezultatus informuoti apdraustąjį. Nagrinėto ginčo atveju bankas apdraustojo su draudimo sutarties sąlygomis nesupažindino, nevertino kelionių draudimo sutarties sąlygų vartotojui tinkamumo ir vartotojo neinformavo apie draudimo elemento tinkamumo neigiamą įvertinimą, todėl bankui buvo rekomenduota atlyginti vartotojo kelionėje patirtus nuostolius (medicinos išlaidas).

Pažymėtina, kad 2017 m. vartotojų kreipimais dėl banko sutartinių pareigų netinkamo vykdymo ir nuostolių, susidariusių dėl to, kad bankai neįvykdė iš mokėjimo paslaugų teikimo sutarčių ir būsto kredito sutarčių kylančių pareigų, atlyginimo sudarė nemažą visų kreipimūsi dėl ginčų su bankais dalį. Paminėtini keli ginčai dėl banko įsipareigojimų pagal būsto kredito sutartį vykdymo, reikšmingi ginčų nagrinėjimo Lietuvos banke praktikos formavimui.

### Būsto kreditas.

Svarbu, kad būtų atskleista teisinga informacija.

Lietuvos banke nagrinėto ginčo metu buvo vertinama, kiek pagrįstas vartotojo bankui keliamas reikalavimas, kad būtų taikomas iki būsto kredito sutarties sudarymo banko pateiktame pasiūlyme nurodytas kredito gražinimo ir palūkanų mokėjimo grafiko algoritmas, kad būtų perdaromas mokėjimo grafikas ir gražintos vartotojo permokėtos palūkanos (2017 m. liepos 26 d. Lietuvos banko sprendimas Nr. 242-315 „Dėl D. L. ir „Swedbank“, AB, banko ginčo nagrinėjimo“). Nagrinėjant ginčą, nustatyta, kad būsto kredito sutartis buvo sudaryta dar prieš įsigaliojant SNTSKĮ. Taigi, ginčo šalims sudarant sutartį, kredito teikimo sąlygas nustatė bendrosios Lietuvos Respublikos civilinio kodekso normos, reglamentuojančios prievolių ir sutarčių vykdymą bei palūkanų už naudojimąsi paskola nustatymą, taip pat Lietuvos Respublikos bankų įstatymo 56 straipsnio 2 dalies nuostatos, įtvirtinančios ikisutartinės informacijos, teiktinos sudarant sutartį dėl finansinių paslaugų teikimo, atskleidimo reikalavimus.

Įvertinus ginčo šalių pateiktus dokumentus ir paaiškinimus, nustatyta, kad sudarant pirminius mokėjimo grafikus, kuriuos naudoja vadybininkai iki būsto kredito sutarčių sudarymo, ir tikruosius mokėjimo grafikus, bankas taikė skirtingus metodus, bet apie šiuos skirtumus vartotojo neinformavo, nors vartotojas prašė ikisutartinės informacijos, siekdamas išsiaiškinti, kaip apskaičiuojamos palūkanos pagal banko tinklalapyje paskelbtas kredito sutarties bendrąsias sąlygas, koks taikomas skaičiavimo metodas ir kaip apskaičiuojama viena įmoka. Kadangi banko veiksmais buvo suformuotas teisėtas lūkestis, jog sudarius būsto kredito sutartį vartotojo mokėtinos palūkanos bus apskaičiuojamos tokia pat tvarka, kaip ir pateiktuose pirminiuose mokėjimo grafikuose, Lietuvos bankas priėmė sprendimą patenkinti vartotojo reikalavimus ir rekomendavo bankui taikyti pirminiuose mokėjimo grafikuose nurodytą mokėjimo grafiko sudarymo ir mokėtinų palūkanų skaičiavimo algoritmą, perskaičiuoti vartotojui sudarytą mokėjimo grafiką ir gražinti vartotojui mokėtinų ir sumokėtų palūkanų nuo kredito sutarties sudarymo iki Lietuvos banko priimto sprendimo dėl ginčo esmės įvykdymo dienos skirtumą.

Lietuvos bankas, nustatęs sutartinių ir teisės aktuose nustatytų pareigų vykdymo problemą, galinčią lemti vartotojų ir kredito davėjų ginčus, ir siekdamas išvengti panašaus pobūdžio ginčų ateityje, atkreipė visų kredito davėjų dėmesį, kad ikisutartiniuose vartotojui teikiamuose dokumentuose pateikiama informacija (ypač įmokų mokėjimo grafiko sudarymo principai, palūkanų normos apskaičiavimo algoritmai) neturi skirtis nuo vėliau kredito sutartyje nustatomos informacijos. Taip pat atkreiptas dėmesys ir į kitus kredito gavėjo aiškaus informavimo apie įmokų mokėjimo grafiko sudarymo mechanizmą ir būtinos informacijos apie kredito sutartį pateikimo reikalavimus.

Banko veiksmais buvo suformuotas teisėtas lūkestis, jog, sudarius būsto kredito sutartį, vartotojo mokėtinos palūkanos bus apskaičiuojamos tokia pat tvarka, kokia nurodyta pateiktuose pirminiuose mokėjimo grafikuose.

### Banko pareiga bendradarbiauti

Lietuvos banke buvo vertinamas ir vartotojo reikalavimo netaikyti arba sumažinti įsipareigojimų nevykdymo palūkanų sumą pagrįstumas (2017 m. balandžio 19 d. Lietuvos banko sprendimas Nr. 242-161 „Dėl L. S. ir *Nordea Bank AB*, banko ginčo nagrinėjimo“). Vartotojo teigimu, delsiant UAB „Būsto paskolų draudimas“ pateikti dokumentus, reikalingus draudimo išmokai išmokėti, dėl banko veiksmų susidarė neproporcingai didelė įsipareigojimų nevykdymo palūkanų suma. Lietuvos bankui įvertinus pateiktų įrodymų visumą, nustatyta, kad bankas draudiko jam adresuotame rašte nustatytu laiku nepateikė sprendimui dėl draudimo išmokos mokėjimo priimti trūkstamų dokumentų. Jis nei draudiko, nei vartotojo neinformavo apie objektyvias dokumentų nepateikimo priežastis ir nesiekė bendradarbiauti su vartotoju ir (ar) draudiku, kad surastų geriausią susidariusios situacijos sprendimo būdą. Atsižvelgiant į tai, Lietuvos banko priimtame sprendime konstatuota, kad banko veiksmai negali būti vertinami kaip atitinkantys sutarties (prievolės) šalims keliamus bendradarbiavimo ir kooperavimosi pareigų bei profesinės veiklos vykdymo reikalavimus. Lietuvos bankas padarė išvadą, kad priešastinio ryšio teikiant trūkstamus dokumentus UAB „Būsto paskolų draudimas“, ir priskaičiuojant visas įsipareigojimų nevykdymo palūkanas nebuvo, todėl priėmė sprendimą vartotojo reikalavimą tenkinti iš dalies. Lietuvos bankas rekomendavo bankui perskaičiuoti vartotojo sumokėtas įsipareigojimų nevykdymo palūkanas ir gražinti vartotojui dalį nepagrįstai priskaičiuotus įsipareigojimų nevykdymo palūkanų sumos.

## 4. Vartojimo ginčų nagrinėjimo rezultatai pagal sektorius

### 4.1. Ginčai su draudikais

2017 m. buvo priimti 173 sprendimai dėl ginčų su draudikais esmės – 43 sprendimais daugiau nei 2016 m. Vartotojų reikalavimai visiškai patenkinti 23 proc. atvejų (39 sprendimai). Beveik tokia pati procentinė dalis (22 %) vartotojų reikalavimų visiškai patenkinta ir 2016 m. (29 sprendimai). 2017 m. 17 proc. atvejų vartotojų reikalavimai patenkinti iš dalies (30 sprendimų), 2016 m. iš dalies patenkinta 14 proc. vartotojų reikalavimų (18 sprendimų). Taigi, nors vartotojų naudai priimtų sprendimų procentinė dalis buvo panaši (2017 m. – 40 %, o 2016 m. – 36 %), vartotojų naudai priimtų sprendimų skaičius pastaraisiais metais padidėjo nuo 47 iki 69. Be to, 2017 m. draudikai Lietuvos banko priimtus sprendimus vykdė dažniau: šiais metais buvo įgyvendinta 83 proc. Lietuvos banko rekomendacijų, 2016 m. – 79 proc.

2017 m. Lietuvos bankas atsisakė nagrinėti 142 iš draudimo sutartinių teisinių santykių kilusius ginčus, tai sudaro 40 proc. visų kreipimūsi dėl ginčų su draudikais (2016 m. atsisakyta nagrinėti 47 % visų kreipimūsi dėl ginčų su draudikais). Kaip ir kitų kreipimūsi atvejais, dažniausiai kilusius ginčus atsisakyta nagrinėti dėl ginčo nagrinėjimo tvarkos nesilaikymas (prieš kreipiantis į Lietuvos banką nepateikta pretenzija draudikui). Tiek 2017 m., tiek 2016 m. dėl šios priežasties atsisakyta nagrinėti 69 proc. visų ginčų su draudikais, dėl kurių priimti sprendimai. Kitais atvejais ginčus atsisakyta nagrinėti nustačius, kad į Lietuvos banką kreipėsi ne vartotojas, ginčas kyla dėl ne iš draudimo sutarties kilusių teisinių santykių, kreipiamasi dėl teisme nagrinėjamų arba išnagrinėtų ginčų ir kt.

2017 m. priimti 43 sprendimai dėl ginčų, kilusių iš draudimo sutarties, nutraukimo. Tai sudaro 12 proc. visų kreipimūsi dėl ginčų su draudikais (2016 m. nutraukti 24 ginčai). Šių ginčų nagrinėjimas nutrauktas dėl tų pačių priežasčių, dėl kurių nutraukti ir kitų sektorių vartojimo ginčai (ginčo šalių pasiekti taikūs susitarimai; paaiškėjusios aplinkybės, kad Lietuvos bankas nėra įgaliojtas nagrinėti vartojimo ginčo; vienos iš ginčo šalių kreipimasis į teismą dėl ginčo nagrinėjimo).

2017 m. 13 proc. su draudikais kilusių ginčų išspręsti šalims susitarus taikiai. 2017 m. tarp vartotojų ir draudikų pasiektų susitarimų skaičius (46) yra 44 proc. didesnis nei 2016 m. (32 atvejai).

### 4.2. Ginčai su bankais

2017 m. Lietuvos bankas priėmė 35 sprendimus dėl ginčų su bankais esmės. 2016 m. priimti 56 tokio pobūdžio sprendimai. Išnagrinėjus ginčų aplinkybes, visiškai patenkinti 6 proc. vartotojų reikalavimų (2016 m. – 9 %). Iš dalies patenkintų vartotojų reikalavimų 2017 m. procentinė dalis didesnė: 2017 m. ji sudarė 11, o 2016 m. – 5 proc. visų priimtų sprendimų dėl ginčų su bankais. Taigi, nors sprendimų skaičius mažėjo, 2017 m. vartotojų naudai priimtų sprendimų procentinė dalis šiek tiek didėjo (2016 m. sudarė 14, 2017 m. – 17 %). 2016 m. buvo įgyvendinta 50 proc. Lietuvos banko rekomendacijų dėl vartotojų reikalavimų visiško ar dalinio patenkinimo, o 2017 m. – net 83 proc.

2017 m. Lietuvos bankas atsisakė nagrinėti 48 su bankais kilusius ginčus. Tai sudaro 48 proc. visų kreipimūsi dėl ginčų su bankais. 2016 m. atsisakytų nagrinėti kreipimūsi dalis panaši (51 %). Dažniausios atsisakymo nagrinėti ginčus su bankais priežastys tokios pat kaip ir ginčų kituose sektoriuose nenagrinėjimo priežastys, t. y. vartotojai kreipėsi, prieš tai neišnaudoję galimybes nesutarimus spręsti tiesiogiai su banku.

2017 m. priimta 17 sprendimų dėl su bankais kilusių ginčų nagrinėjimo nutraukimo (2016 m. nutrauktas 9 ginčų nagrinėjimas). Tiek 2017 m., tiek 2016 m. dažniausia nagrinėjimo nutraukimo priežastis buvo šalių susitarimai kilusį ginčą išspręsti taikiai. 2017 m. priimti sprendimai dėl šių priežasčių nutraukti ginčo nagrinėjimą sudaro 82 proc. visų ginčų su bankais nagrinėjimo nutraukimo atvejų, o 2016 m. – 100 proc.

2017 m. iš viso pasiekta 16 proc. taikių susitarimų su bankais. 2016 m. taikių susitarimų procentinė dalis buvo panaši (13 %).

### 4.3. Ginčai su kitais finansų rinkos dalyviais

2017 m. priimti 7 sprendimai dėl ginčų su kitais finansų rinkos dalyviais esmės. 1 atveju vartotojo reikalavimai patenkinti visiškai, 1 – iš dalies (2016 m. priimti 6 sprendimai, iš dalies patenkintas 1 reikalavimas). 2017 m. 63 proc. kreipimūsi dėl ginčų su kitais finansų rinkos dalyviais atsisakyta nagrinėti (2016 m. – 79 %). Atsisakymo priežastis – pretenzijos finansų rinkos dalyviui nepateikimas. 2017 m. pasiekta 14 taikių susitarimų (29 % visų kreipimūsi dėl ginčų su kitais finansų rinkos dalyviais). 2016 m. iš viso pasiekti 25 taikūs susitarimai, tai sudarė 38 proc. visų kreipimūsi dėl ginčų su kitais finansų rinkos dalyviais.

## 5. 2017 m. vartotojų kelti reikalavimai

### 5.1. Reikalavimai draudikams

Kreipdamiesi dėl ginčų su draudikais vartotojai dažniausiai kėlė tokius reikalavimus: įvykį pripažinti draudžiamuoju; išmokėti draudimo išmoką arba jos dalį; perskaiciuoti draudimo išmokos dydį; atlyginti vartotojo patirtas išlaidas, susijusias su vartojimo ginčų neteisminio sprendimo procedūra, patenkinti kitus reikalavimus, susijusius su draudimo sutarties vykdymu.

Kreipdamiesi dėl kasko sutarčių ir TPVCAPD sutarčių vartotojai dar kėlė tokius reikalavimus: mokėti draudimo išmoką, atlyginančią dėl eismo įvykio patirtas papildomas išlaidas (techninės pagalbos ir dėl eismo įvykio nukentėjusių asmenų transportavimo iš eismo įvykio vietos išlaidas, transporto priemonės saugojimo, transporto priemonės sugadinimų defektų akto surašymo ir kilnojamojo turto vertintojo samdymo išlaidas); panaikinti pagal TPVCAPD sutartį pateiktą regresinį reikalavimą arba jį sumažinti; išmokėti negautas pajamas atlyginančią draudimo išmoką; atlyginti nuostolius dėl draudiko sutartinių įsipareigojimų netinkamo vykdymo; nutraukti TPVCAPD sutartį iš gražinamos draudimo įmokos

neiškaičiuoti sutarties sudarymo ir vykdymo administracinių išlaidų; panaikinti reikalavimą sumokėti pagal TPVCAPD sutartį susidariusią skolą ir skolos išieškojimo išlaidas; Lietuvos Respublikos kelių transporto priemonių registrai pateikti informaciją, susijusią su draudiko sprendimu transporto priemone pripažinti sunaikinta.

## 5.2. Reikalavimai bankams

Kreipdamiesi dėl ginčų su bankais nagrinėjimo, vartotojai reiškė reikalavimus dėl kreditavimo, mokėjimo paslaugų teikimo, indėlio ir kitų sutarčių. Iš būsto kredito sutarčių kilusiuose ginčiuose paprastai buvo keliami šie reikalavimai: pakeisti būsto kredito sutarčių sąlygas (sumažinti fiksuotų palūkanų dydį, maržos dydį, pakeisti sutarties skolininką, pakeisti kredito sutarties bendrosios dalies sąlygas ir kt.); atlyginti nuostolius dėl banko netinkamo sutartinių pareigų vykdymo; netaikyti baudos už sutartinių įsipareigojimų pažeidimą; netaikyti įsipareigojimų pagal būsto kredito sutartį nevykdymo palūkanų arba jas sumažinti; netaikyti sutarties pakeitimo mokesčio; perdaryti pagal kredito sutartį suformuotą mokėjimo grafiką ir grąžinti dalį kredito gavėjo sumokėtų palūkanų; rekomenduoti bankui leisti parduoti įkeistą turtą; nepradėti priverstinio išieškojimo proceso; patenkinti kitus reikalavimus, susijusius su būsto kredito sutarties vykdymu.

Vartotojai, kreipdamiesi į Lietuvos banką dėl mokėjimo paslaugų sukeltų ginčų nagrinėjimo, kėlė tokius reikalavimus: grąžinti, atlikus mokėjimo operaciją, nuskaitytas lėšas; atlyginti nuostolius dėl banko sutartinių pareigų netinkamo vykdymo; grąžinti dalį bankomato neišduotų pinigų; grąžinti nepagrįstai iš banko sąskaitos nurašytas lėšas; kompensuoti nuostolius, atsiradusius dėl mokėjimo kortele atliktų grynujų pinigų paėmimo operacijų, kurių mokėjimo paslaugų vartotojas nurodo neautorizavęs; įskaityti lėšas į banko sąskaitą; pagaminti individualizuoto dizaino mokėjimo kortelę; netaikyti komisinio mokesčio už mokėjimo kortelės pakeitimą; sugrąžinti į banko sąskaitą neįskaitytas lėšas; sumažinti banko sąskaitos sutarties pagrindu teikiamų paslaugų įkainį; netaikyti nestandartinio išgryninimo bankomate dienos limito; įpareigoti atlikti mokėjimo operaciją iš vartotojui priklausančios banko sąskaitos; grąžinti iš vartotojo banko sąskaitos nurašytą komisinių mokesčių už atliktas operacijas bankomatuose ir banko kortelės administravimo mokesčių už vartotojo nurodytą laikotarpį sumą; išmokėti banko sąskaitoje esančias lėšas; sumažinti mokėjimo operacijos įkainį; patenkinti kitus reikalavimus, susijusius su mokėjimo paslaugų sutarties vykdymu.

Kreipiantis dėl kreditavimo ginčų nagrinėjimo buvo keliami šie reikalavimai: grąžinti pagal kreditinės kortelės sutartį išskačiuotas sumas; nereikalauti išperkamosios nuomos sutarties pakeitimo mokesčio; atkurti banko vienašališkai nutrauktas kredito kortelės ir vartojimo kredito sutartis; pakeisti įmokų, mokamų pagal paskolos sutartį, mokėjimo grafiką; nutraukti priverstinį išieškojimą pagal vartotojo išduotus vekselius ir sumažinti priverstine tvarka išieškomas sumas; grąžinti nepagrįstai iš vartotojo banko sąskaitos nurašytas pagal vartojimo kredito sutartį mokamų įmokų lėšas ir nereikalauti skolos išieškojimo išlaidų.

Kreipiantis dėl indėlio sutarčių buvo keliami tokie reikalavimai: grąžinti lėšas pagal indėlio sutartį; atlyginti nuostolius, patirtus vykdant indėlio sutartį; netaikyti indėlio lėšų išgryninimo mokesčio.

## 5.3. Reikalavimai kitiems finansų rinkos dalyviams

Kilus ginčams su kitais finansų rinkos dalyviais, vartotojai kėlė tokius reikalavimus: netaikyti palūkanų, delspinigių ir mokesčių dėl vėlavimo mokėti pagal vartojimo kredito sutartį mokamas įmokas; sumažinti vartojimo kredito kainą; grąžinti klaidingai pagal vartojimo kredito sutartį pervestas lėšas; leisti anksčiau laiko grąžinti dalį kredito; sumažinti kas mėnesį mokamos įmokos dydį, kredito grąžinimo terminą paliekant nepakeistą; atleisti nuo prievolių pagal vartojimo kredito sutartį vykdymo; nutraukti pagal vartojimo kredito sutartį susidariusios skolos išieškojimą; grąžinti pagal vartojimo kredito sutartį susidariusią permoką; sumažinti pagal vartojimo kredito sutartį pritaikytą mokėjimo termino pratęsimo vienam mėnesiui įkainį ir kitus individualius reikalavimus, susijusius su vartojimo kredito sutarties vykdymu.

Iš mokėjimo paslaugų su kitais finansų rinkos dalyviais kilusiuose ginčiuose paprastai buvo keliami tokie reikalavimai: grąžinti nurašytas lėšas, uždarius vartotojo paskyrą mokėjimo paslaugų teikėjo sistemoje; grąžinti pinigų perlaidos gavėjui neišmokėtus pinigus; grąžinti į banko sąskaitą neįskaitytas lėšas, taip pat kitus su mokėjimo paslaugų teikimo sutarties vykdymu susijusius reikalavimus.

## 6. Informacija apie dalyvavimą tarptautinio bendradarbiavimo tinklo veikloje

Lietuvos bankas, būdamas Finansinių ginčų sprendimo tinklo (angl. *Financial dispute resolution network*, FIN-NET) narys, naudojami turimais tinklo narių kontaktais ir bendradarbiauja su kitose šalyse kylančius ginčus su finansų rinkos dalyviais nagrinėjančiomis institucijomis. Šiame tinkle vartotojas specialioje interneto svetainėje gali parsiųsti prašymo formą ir, ją užpildęs, atitinkamą tarptautinę instituciją informuoti apie pažeistas savo teises dėl tarptautinio pobūdžio finansų rinkoje kilusio ginčo. Kartu vartotojas gauna informaciją apie galimybę spręsti dėl pateikto prašymo. Gavęs vartotojo kreipimąsi dėl galimo vartotojo teisių pažeidimo šalyje, kuri yra šio tinklo narė, Lietuvos bankas informuoja vartotoją apie galimybę kreiptis į kitą organizaciją, kuri gali padėti išspręsti kilusį ginčą.