

Leidžiama perspausdinti švietimo ir nekomerciniais tikslais, jei nurodomas šaltinis.  
 © Lietuvos bankas, 2016

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

www.lb.lt  
 info@lb.lt

2015 m. Lietuvos bankas gavo ir išnagrinėjo 474 kreipimusis dėl ginčų, kilusių iš finansinių paslaugų teikimo sutartinių santykių. Išnagrinėtų kreipimųsi, palyginti su 2014 m., šiek tiek padaugėjo, t. y. 2015 m. jų išnagrinėta 4 proc. daugiau nei 2014 m.

**Daugiausia kreipimųsi dėl ginčų pateikta iš draudimo sektoriaus:** 2015 m. – 277 (59 proc. visų kreipimųsi). Palyginti su 2014 m., kai draudimo sektoriaus kreipimųsi dėl ginčų buvo 263 (58 proc. visų kreipimųsi), jų skaičius ir santykinė dalis, palyginti su kitais sektoriais, šiek tiek padidėjo.

**Daugiausia nesutarimų kilo dėl transporto priemonių valdytojų civilinės atsakomybės privalomojo draudimo** (31 proc. visų kreipimųsi dėl ginčų su draudimo įmonėmis). Dažniausia kreipimosi priežastis – draudiko atsisakymas pripažinti įvykį draudžiamuoju, kai, įvykus eismo įvykiui, sprendžiama dėl draudiko prievolės mokėti draudimo išmoką. Didelė dalis ginčų, susijusių su transporto priemonių valdytojų civilinės atsakomybės privalomoju draudimu, kilo ir dėl draudimo išmokos dydžio, t. y. buvo nesutariama, kokio dydžio žala turėtų būti kompensuojama draudimo išmoka.

**Gana daug ginčų kilo ir dėl transporto priemonių draudimo (kasko).** Tokie ginčai per metus sudarė 20 proc. ginčų dėl draudimo atvejų. Dažniausiai jie kilo dėl įvykio pripažinimo nedraudžiamuoju, atsisakymo mokėti draudimo išmoką. Mažesnę ginčų dalį sudarė ginčai dėl mokėtinos ar jau išmokėtos draudimo išmokos dydžio. Nemažą ginčų dalį sudarė ir ginčai dėl nekilnojamojo turto (būsto) draudimo sutarčių (19 proc.), nelaimingų atsitikimų, sveikatos draudimo sutarčių (10 proc.) ir kitų draudimo rūšių.

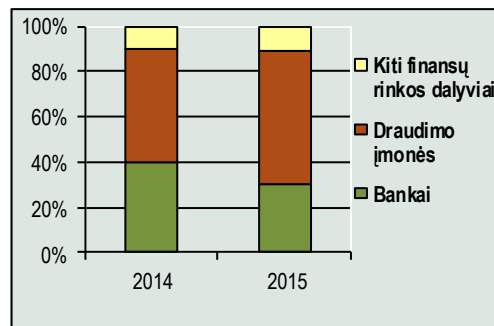
**Kreipimųsi dėl ginčų su draudimo įmonėmis nagrinėjimo rezultatai yra skirtingi.** 32 atvejais vartotojams ir draudimo įmonėms pavyko ginčą baigti taikiai susitarimu (2014 m. tokių susitarimų buvo 30). Iš tų atvejų, kai ginčai su draudimo įmonėmis buvo išnagrinėti iš esmės ir Lietuvos bankas dėl jų priėmė savo sprendimą, 40 proc. atvejų vartotojų reikalavimai buvo pagrįsti ar bent iš dalies pagrįsti, todėl Lietuvos bankas priėmė sprendimą vartotojo naudai (2014 m. – 36 proc.). Daugiausia vartotojų naudai priimtų sprendimų buvo dėl transporto priemonių valdytojų civilinės atsakomybės privalomojo draudimo sutarčių (57 proc.), o daugiausia nepagrįstų reikalavimų buvo dėl transporto priemonių draudimo (kasko) sutarčių (52 proc.).

**Didžioji dalis sprendimų buvo įvykdyti.** Nors Lietuvos banko sprendimai dėl ginčų yra rekomendaciniai ir neprivalomi vykdyti, didžioji dalis Lietuvos banko sprendimų vartotojo reikalavimą patenkinti ar iš dalies patenkinti (89 proc.) draudimo įmonių buvo įvykdyti, ir tai yra 6 proc. punktais daugiau nei 2014 m.

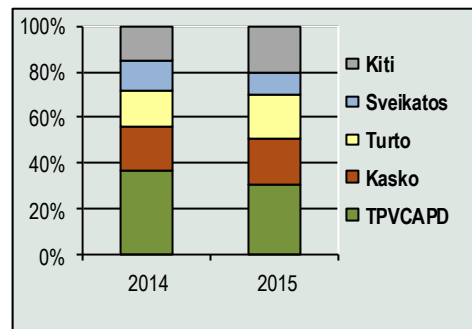
**Nors daugiausia ginčytasi su draudimo įmonėmis, tačiau nemažą ginčų dalį sudarė ir ginčai su bankais.** 2015 m. iš viso išnagrinėti 143 kreipimaisi dėl ginčų su bankais ir tai sudaro 30 proc. visų kreipimųsi į Lietuvos banką dėl ginčų nagrinėjimo. 2014 m. ginčų su bankais išnagrinėta šiek tiek mažiau – 137 (irgi 30 proc. visų ginčų).

**Daugiausia kreiptasi dėl ginčų, kilusių iš būsto kredito sutarčių** (31 proc.). Vartotojai dažniausiai reikalavo pakeisti būsto kredito sutarčių sąlygas (palūkanų rūšį, dydį, maržos dydį ir kt.), netaikyti išankstinio kredito grąžinimo mokesčio, numatyto pagal kredito sutartis. Taip pat buvo ginčijamas banko sprendimas vienašališkai nutraukti kredito sutartį ir kiti sutarties vykdymo aspektai. Dalis kreipimųsi susiję su banko sąskaitų administravimu (25 proc.), mokėjimo kortelėmis (10 proc.). Tokių ginčų atvejais dažniausiai buvo nesutinkama su įvairių paslaugų įkainių nustatymu ir taikymu, su finansinių paslaugų sutarties sąlygų tinkamu atskleidimu. Kartojasi ginčai dėl mokėjimų operacijų atlikimo naudojantis mokėjimo kortelėmis, kai lėšos pasisavinamos trečiųjų asmenų, panaudojus tik vartotojų turimus mokėjimo

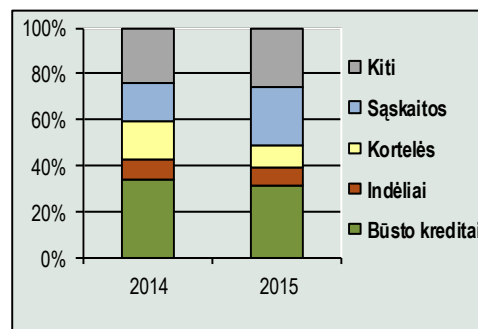
1 pav. Metinis kreipimųsi skaičius pagal sektorius



2 pav. Kreipimųsi skaičius pagal draudimo rūšis



3 pav. Kreipimųsi skaičius pagal bankų paslaugas



kortelės duomenis. Dalis visų ginčų su bankais (8 proc.) kilo dėl indėlių sutarčių. Ginčo objektas buvo palūkanų dydis, indėlio išmokėjimas, kitų indėlio sutarties sąlygų vykdymas. Be to, nagrinėti kreipimaisi dėl ginčų, kilę dėl vartojimo ir kitų kreditų, investavimo paslaugų teikimo.

**Taikus vartotojų ir bankų susitarimas pasiektas dėl 9 ginčų.** Tiek pat taikių susitarimų (9), bankams patenkiant vartotojo reikalavimą arba kitu būdu randant sprendimą, pasiekta ir 2014 m. Taikaus sprendimo rasti nepavykus, 2015 m. Lietuvos bankas priėmė 35 sprendimus dėl ginčo esmės ir 6 atvejais nuspręsta patenkinti vartotojų reikalavimus, 29 atvejais – juos atmesti. 2015 m. neįvykdyti 2 rekomendacinio pobūdžio sprendimai dėl ginčų, kilusių dėl neigiamų palūkanų taikymo.

**2015 m. Lietuvos bankas išnagrinėjo 54 kreipimuisi dėl ginčų su kitais finansų rinkos dalyviais** (11 proc. visų ginčų). Palyginti su 2014 m., kai kreiptasi 57 kartus (12 proc. visų ginčų), kreipimūsi skaičius ir santykinė dalis, palyginti su kitais sektoriais, šiek tiek sumažėjo. Ginčijantis su kitais finansų rinkos dalyviais, kaip ir įprasta, daugiausia kreiptasi dėl nesutarimų, kylančių iš vartojimo kredito sutarčių. Tokių kreipimūsi dažniausia priežastis – skolos dydžio pagrįstumas. Vartotojai nesutikdavo su vartojimo kreditų davėjų pateiktais reikalavimais dėl sumos, mokėtinos grąžinant kreditą, palūkanų ir netesybų dydžio, reikalavo pakeisti kredito grąžinimo grafiką, sumą ar kitas sutarties sąlygas, buvo ginčijamas vartojimo kredito sutarties nutraukimo pagrįstumas.

**Lietuvos banko priimti sprendimai dėl ginčų su kitais finansų rinkos dalyviais skirtingi.** Vartotojai ir kiti finansų rinkos dalyviai 9 atvejais pasiekė taikų ginčo sprendimą (2014 m. – 4). Iš 8 atvejų, kai Lietuvos bankas priėmė galutinį sprendimą dėl ginčo esmės, 1 atveju vartotojo reikalavimas buvo patenkintas, 1 atveju – patenkintas iš dalies ir 6 atvejais vartotojų reikalavimai buvo atmesti (2014 m. 1 atveju vartotojo reikalavimas patenkintas iš dalies, 4 atvejais vartotojų reikalavimai atmesti). Vienas sprendimas buvo įvykdytas, apie kito sprendimo neįvykdymą paskelbta Lietuvos banko interneto svetainėje.

**Dalis Lietuvos banko gautų kreipimūsi dėl ginčų (30 proc.) buvo nepradėti nagrinėti arba nutrauktas jų nagrinėjimas.** Taip įvyko, nustačius įstatyme nustatytas procesines kliūtis, t. y. ginčas jau buvo nagrinėjamas ar išnagrinėtas teisme, kilo ne tarp vartotojo ir finansų rinkos dalyvio, buvo praleistas ginčo nagrinėjimo terminas ir pan. 2015 m. vienas ginčas buvo išnagrinėtas (iki sprendimo dėl ginčo esmės priėmimo) vidutiniškai per 75 d.