

Vartojimo ginčų neteisminio sprendimo  
ataskaita  
2016 m.

ISSN 2424-5844 (ONLINE)

Leidžiama perspausdinti švietimo ir nekomerciniais tikslais, jei nurodomas šaltinis.  
© Lietuvos bankas, 2017

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

www.lb.lt  
info@lb.lt

2016 m. Lietuvos bankas gavo ir išnagrinėjo 477 kreipimusis dėl ginčų, kilusių iš finansinių paslaugų teikimo sutartinių santykių. Išnagrinėtų kreipimųsi, palyginti su 2015 m., šiek tiek padaugėjo, t. y. 2016 m. jų išnagrinėta 1 proc. daugiau nei 2015 m.

#### Daugiausia kreipimūsi dėl ginčų pateikta iš draudimo sektoriaus:

2016 m. – 278 (58 proc. visų kreipimųsi). Palyginti su 2015 m., kai draudimo sektoriaus kreipimūsi dėl ginčų buvo 277 (59 proc. visų kreipimųsi), jų skaičius ir santykinė dalis iš esmės nepasikeitė.

**Kaip ir ankstesniais metais, daugiausia nesutarimų kilo dėl transporto priemonių valdytojų civilinės atsakomybės privalomojo draudimo** (31 proc. visų kreipimųsi dėl ginčų su draudimo įmonėmis). Dažniausia kreipimūsi 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 privalomuoju draudimu, kilo ir dėl draudimo išmokos dydžio, t. y. buvo nesutariama, kokio dydžio žala turėtų būti kompensuojama draudimo išmoka.

**Gana daug ginčų kilo dėl turto draudimo.** Tokie ginčai per metus sudarė 29 proc. ginčų dėl draudimo. Dažniausiai jie kilo dėl įvykio pripažinimo nedraudžiamuoju, atsisakymo mokėti draudimo išmoką, dėl mokėtinos ar jau išmokėtos draudimo išmokos dydžio. Nemažą ginčų dalį sudarė ir ginčai dėl transporto priemonių draudimo sutarčių (kasko) (17 proc.), gyvybės draudimo (8 proc.), nelaimingų atsitikimų ir sveikatos draudimo sutarčių (5 proc.) ir kitų rūšių draudimo.

**Kreipimūsi dėl ginčų su draudimo įmonėmis nagrinėjimo rezultatai yra skirtingi.** 32 atvejais vartotojams ir draudimo įmonėms pavyko ginčą baigti taikiai susitarimu (2015 m. tokių susitarimų taip pat buvo 32). Iš tų atvejų, kai ginčai su draudimo įmonėmis buvo išnagrinėti iš esmės ir Lietuvos bankas dėl jų priėmė savo sprendimą, 36 proc. atvejų vartotojų reikalavimai buvo pagrįsti ar bent iš dalies pagrįsti, todėl Lietuvos bankas priėmė sprendimą vartotojo naudai (2015 m. – 40 proc.). Daugiausia vartotojų naudai priimtų sprendimų buvo dėl transporto priemonių valdytojų civilinės atsakomybės privalomojo draudimo sutarčių (38 proc.), o daugiausia nepagrįstų reikalavimų buvo dėl turto draudimo sutarčių (29 proc.).

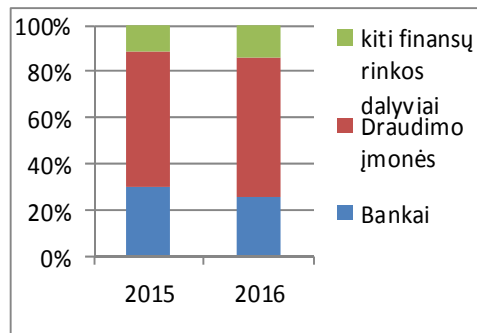
**Didžioji dalis sprendimų buvo įvykdyti.** Nors Lietuvos banko sprendimai dėl ginčų yra rekomendaciniai ir neprivalomi vykdyti, didžioji dalis Lietuvos banko sprendimų vartotojo reikalavimą patenkinti ar iš dalies patenkinti (79 proc.) draudimo įmonių buvo įvykdyti, ir tai yra 1 proc. punktu mažiau nei 2015 m.

**Nors daugiausia ginčytasi su draudimo įmonėmis, tačiau nemažą ginčų dalį sudarė ir ginčai su bankais.** 2016 m. iš viso išnagrinėti 133 kreipimūsi dėl ginčų su bankais ir tai sudaro 28 proc. visų kreipimųsi į Lietuvos banką dėl ginčų nagrinėjimo.

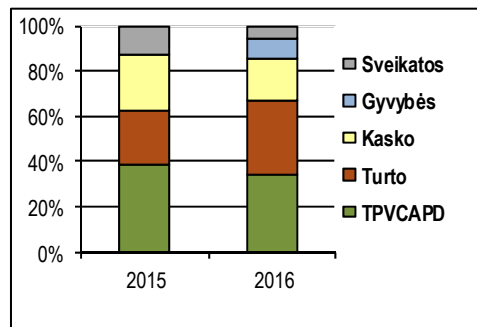
**Daugiausia kreiptasi dėl ginčų, kilusių iš būsto kredito sutarčių** (32 proc.). Vartotojai dažniausiai reikalavo pakeisti būsto kredito sutarčių sąlygas (palūkanų rūšį, dydį, maržos dydį ir kt.), netaikyti delspinigių, atlyginti nuostolius, patirtus bankui taikant neteislingą kredito grąžinimo metodą, ir kiti sutarties vykdymo aspektai. Kita dalis kreipimųsi susiję su banko sąskaitų administravimu (20 proc.) ir 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 kortelės duomenis. Dalis visų ginčų su bankais (5 proc.) kilo dėl indėlių sutarčių. Ginčo objektas buvo indėlio sumos dydis, indėlio sutarties pratęsimo sąlygos, indėlio išmokėjimas, kitų indėlio sutarties sąlygų vykdymas. Be to, nagrinėti kreipimūsi dėl ginčų, kilusių dėl vartojimo ir kitų kreditų, investavimo paslaugų teikimo.

**Taikus vartotojų ir bankų susitarimas pasiektas dėl 13 ginčų.** Tai yra daugiau taikių susitarimų, bankams patenkinant vartotojo reikalavimą arba kitu būdu randant sprendimą, nei 2015 m., kai taikių susitarimų buvo 9. Taikaus sprendimo rasti nepavykus, 2016 m. Lietuvos bankas priėmė 56 sprendimus dėl ginčo esmės ir 8 atvejais nuspręsta patenkinti ar iš dalies patenkinti vartotojų reikalavimus, 48 atvejais – juos atmesti. 2016 m. neįvykdyti 4 rekomendacinio pobūdžio sprendi-

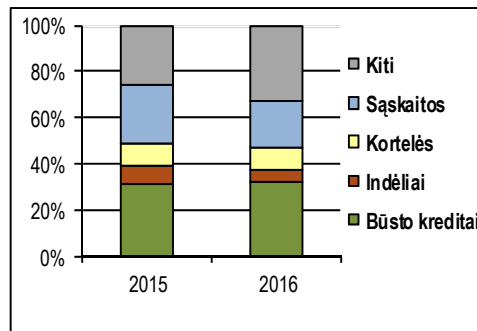
1 pav. Metinis kreipimūsi skaičius pagal sektorius



2 pav. Kreipimūsi skaičius pagal draudimo rūšis



3 pav. Kreipimūsi skaičius pagal bankų paslaugas



mai dėl ginčų, kilusių dėl neigiamų palūkanų taikymo. Apie sprendimų neįvykdymą paskelbta Lietuvos banko interneto svetainėje.

**2016 m. Lietuvos bankas išnagrinėjo 66 kreipimusis dėl ginčų su kitais finansų rinkos dalyviais** (14 proc. visų ginčų). Palyginti su 2015 m., kai kreiptasi 54 kartus (11 proc. visų ginčų), kreipimūsi skaičius ir santykinė dalis, palyginti su kitais sektoriais, šiek tiek padidėjo. 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 yra skirtingi.** Vartotojai ir kiti finansų rinkos dalyviai 25 atvejais šioje ginčų srityje pasiekė gerokai daugiau taikių sprendimų, palyginti su praėjusiais metais (2015 m. – 9). Iš 6 atvejų, kai Lietuvos bankas priėmė galutinį sprendimą dėl ginčo esmės, 1 atveju vartotojo reikalavimas buvo patenkintas iš dalies ir 5 atvejais vartotojų reikalavimai buvo atmesti (2015 m. 1 atveju vartotojo reikalavimas buvo patenkintas, 1 atveju vartotojo reikalavimas patenkintas iš dalies, 6 atvejais vartotojų reikalavimai atmesti). Lietuvos banko sprendimai buvo įvykdyti.

**Dalis Lietuvos banko gautų kreipimūsi dėl ginčų (43 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. 2016 m. vienas ginčas buvo išnagrinėtas (iki sprendimo dėl ginčo esmės priėmimo) vidutiniškai per 79 d.