

Ginčai dėl finansinių paslaugų: 2021 m. IV ketvirtis

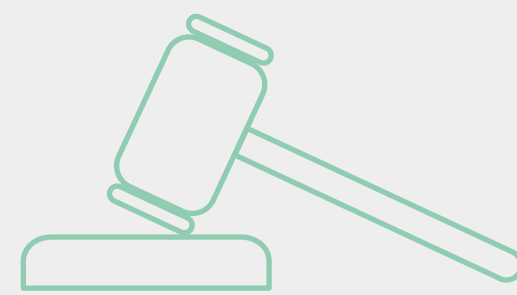


198
kreipimaisi

122
prašymai
nagrinėti
ginčus

76
paklausimai

117
išnagrinėtų
ginčų



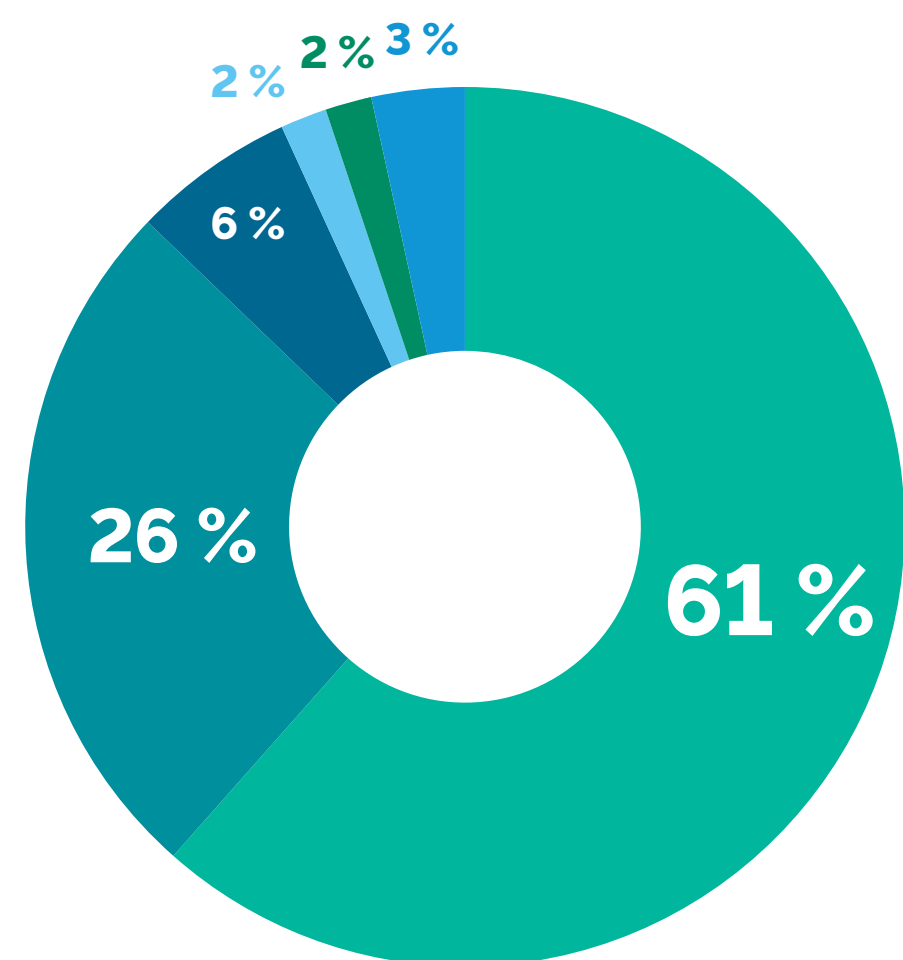
38
priimti sprendimai
dėl ginčo esmės

33
pasiekti taikūs susitarimai
(sprendimų šiais atvejais nereikėjo priimti)



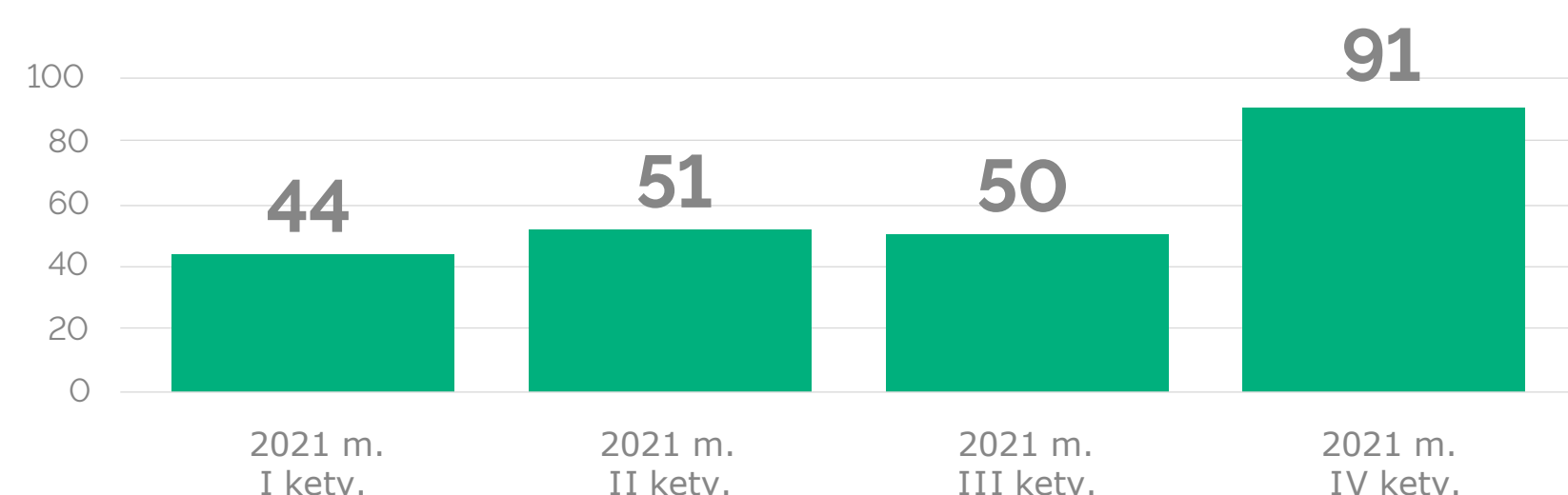
Čia galite
susipažinti su
mūsų sprendimais
dėl ginčo esmės

Išnagrinėti ginčai pagal paslaugos tipą



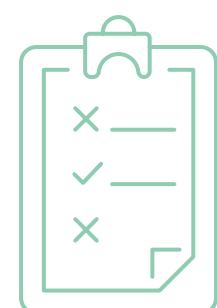
- Ne gyvybės draudimas
- Nefinansinės paslaugos
- Mokėjimo paslaugos
- Gyvybės draudimas
- Kreditavimo paslaugos
- Investicinės paslaugos

Kreipimaisi dėl mokėjimo paslaugų



Dėmesio centre – mokėjimo paslaugos

Lietuvos banko renkami duomenys rodo, kad aptariamą metų ketvirtį gauta rekordiška daug kreipimųsi, susijusių su mokėjimo paslaugų teikimu. Atsižvelgdami į tai, siekiame nustatyti tarp vartotojų ir mokėjimo paslaugų teikėjų kylančių nesutarimų priežastis ir prisidėti juos sprendžiant.

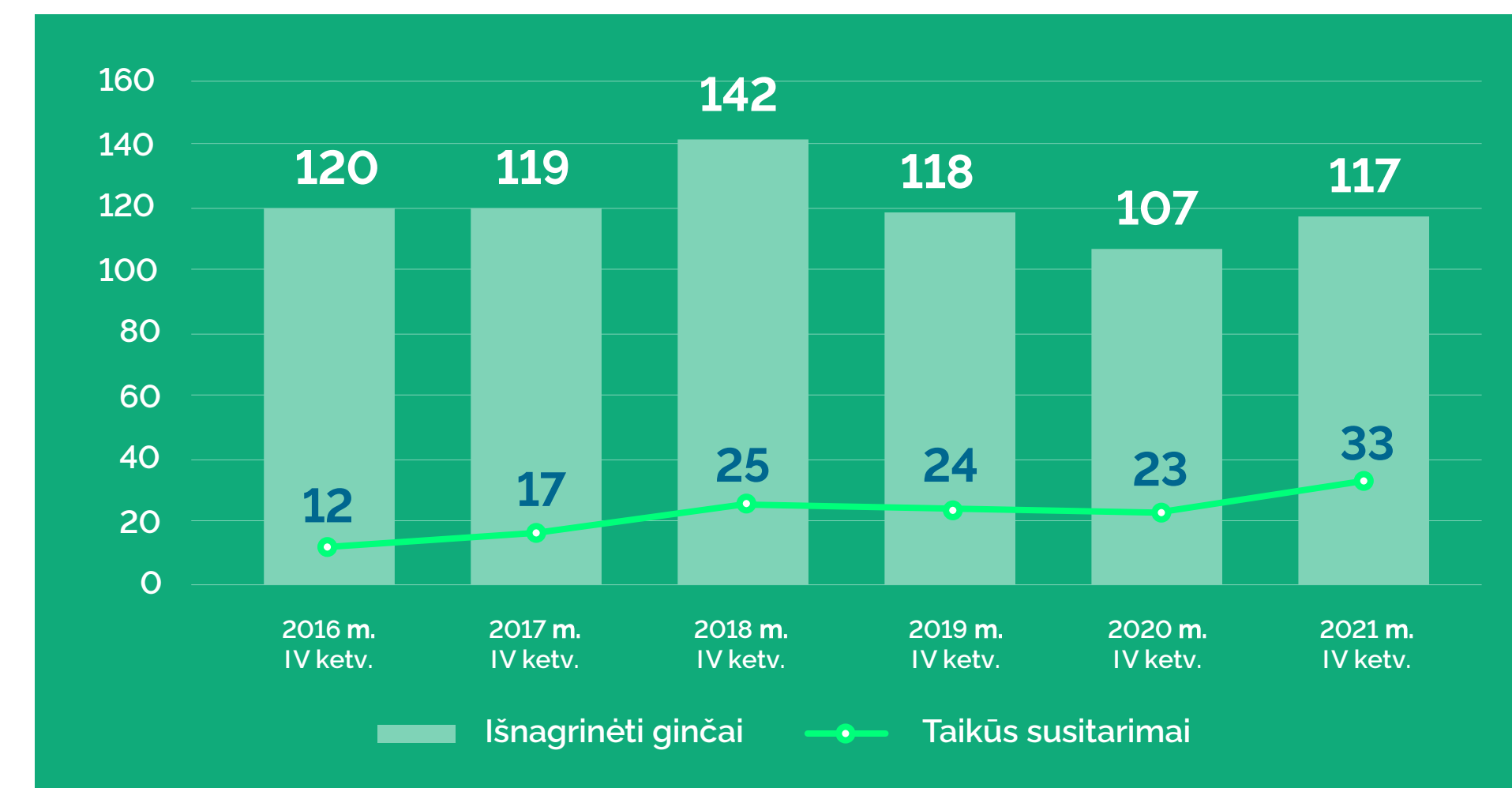


Neteisminio sprendimo procedūros taisyklių pasikeitimai

Nuo 2022 m. sausio 3 d. pradėjo galioti nauja Vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčų neteisminio sprendimo procedūros Lietuvos banke taisyklių redakcija:

- iki 20 Eur padidėjo minimali ginčo suma (su išimtimis);
- ginčo šalims nustatyta pareiga informuoti Lietuvos banką, jeigu dėl to paties ginčo dalyko buvo pareikštas ieškinys bendrosios kompetencijos teisme;
- įtvirtintas naujas ginčo nagrinėjimo stabdymo pagrindas (šalių taikinimo atveju).

Išnagrinėtų ginčų ir taikių susitarimų santykis



Efektyvus taikinimas:

aptariamą ketvirtį pažymėtas antru didžiausiu taikių susitarimų skaičiumi per vieną metų ketvirtį nuo 2012 metų, kai Lietuvos bankas pradėjo nagrinėti vartojimo ginčus.

Prevenција:



įvyko 4 susitikimai su finansų rinkos dalyviais.

Periodiškai atkreipiame finansų paslaugų teikėjų dėmesį į identifikuotas aktualias su finansinių paslaugų teikimu susijusias problemas ir susitikimų metu dalijamės savo įžvalgomis, taip prisideddami sprendžiant vartotojų ir paslaugų teikėjų nesutarimus ankstyvoje stadijoje.