

Ginčai dėl finansinių paslaugų: 2023 m. I ketvirtis



317

kreipimūsi

192

prašymai
nagrinėti ginčus

125

paklausimai

144

išnagrinėti
ginčai



75

priimti sprendimai
dėl ginčo esmės

30

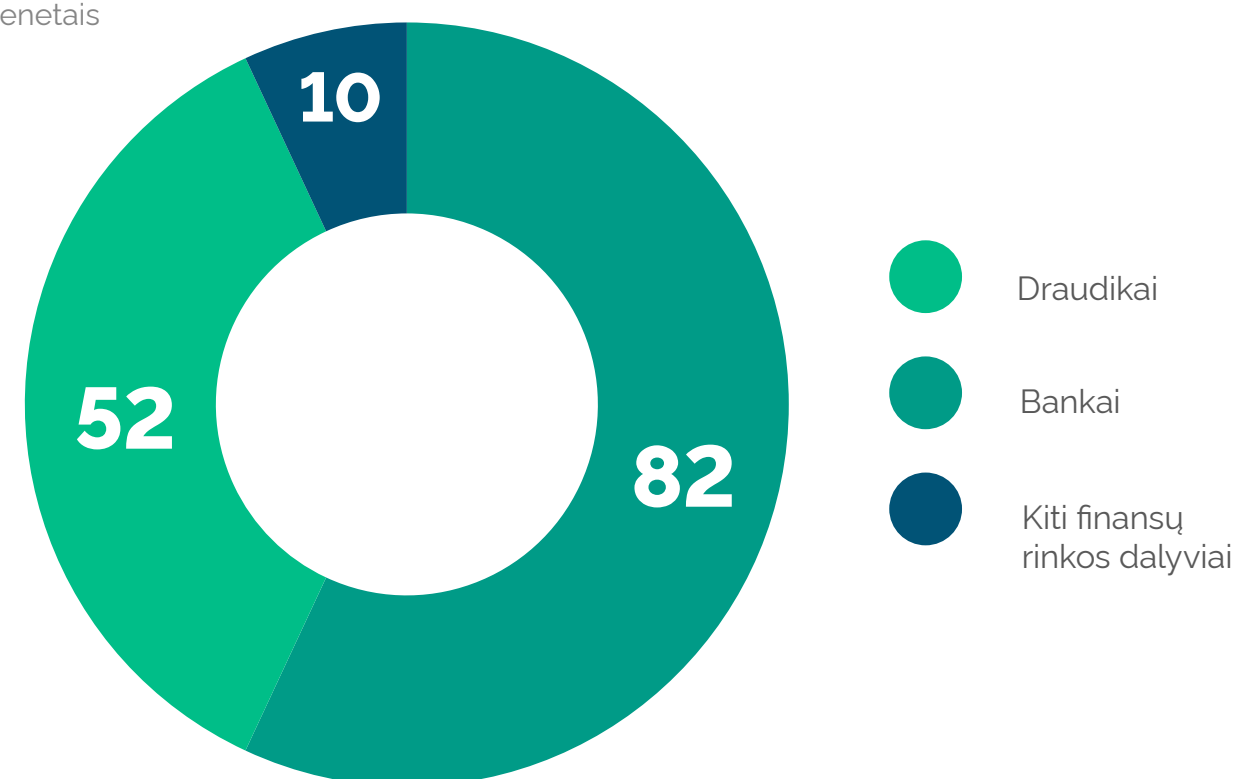
pasiekta taikių susitarimų
(sprendimų dėl ginčų esmės šiais
atvejais priimti nereikėjo)



Čia galite
susipažinti
su mūsų
sprendimais
dėl ginčo
esmės

Išnagrinėti ginčai pagal finansų rinkos dalyvio tipą

Vienetais

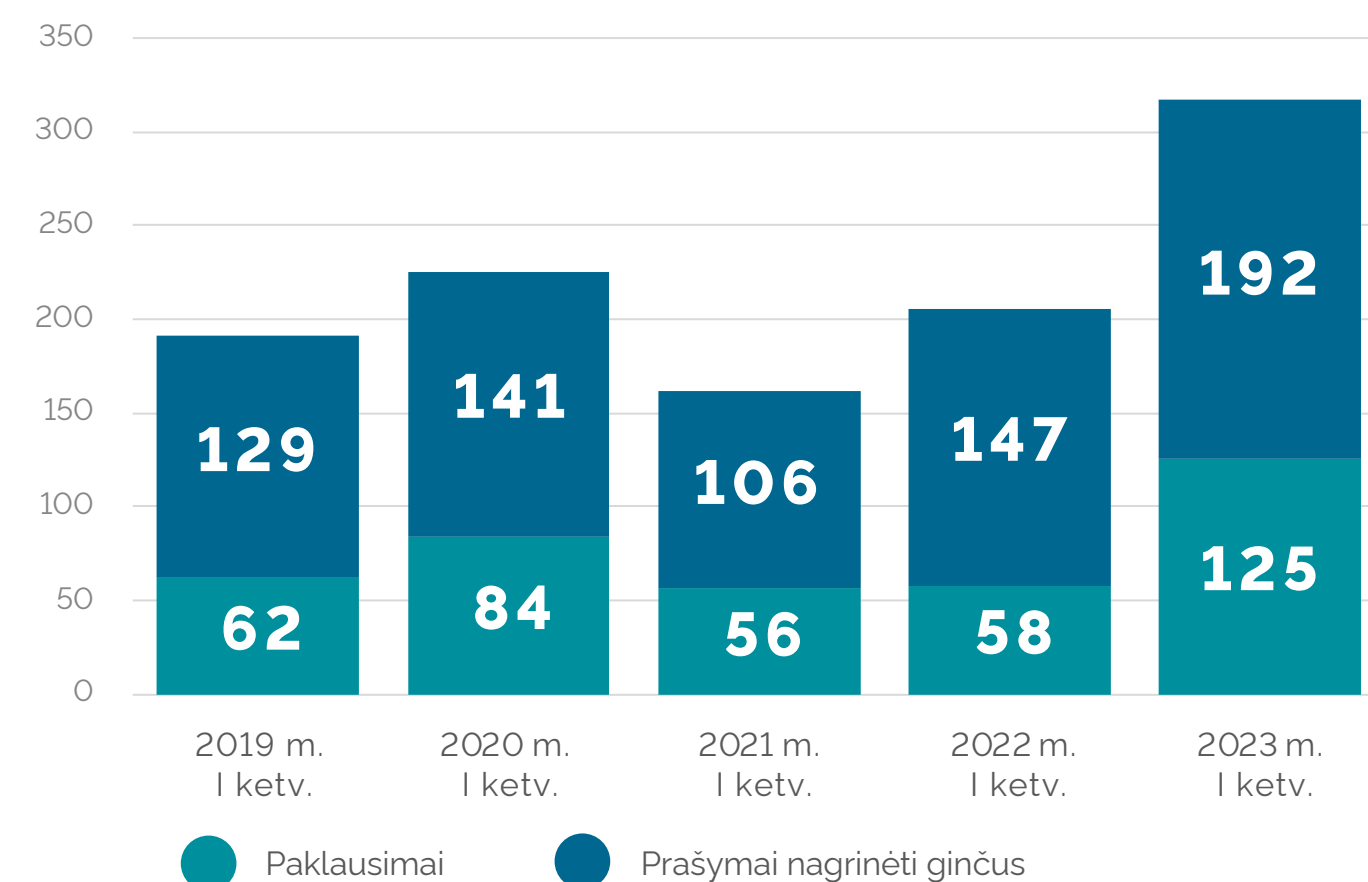


Paskelbta 2022 m. Vartojimo ginčų neteisminio sprendimo ataskaita

Ataskaitoje pateikta apibendrinta informacija apie praėjusiais metais nagrinėtus ginčus ir priimtus sprendimus, identifikuotos pagrindinės problemos. Atsižvelgiant į jų dažnumą ir teismų praktikos naujoves, pateiktos įžvalgos dėl galimų problemų sprendimo būdų, taip pat naudingi patarimai vartotojams. Atsižvelgiant į nesutarimų dėl mokėjimo paslaugų skaičiaus didėjimą ir itin išaugusį finansinio sukčiavimo atvejų skaičių, daug dėmesio joje skirta nesutarimams, susijusiems su mokėjimo paslaugų teikimu, mokėjimo operacijų autorizavimu, nuostolių atlyginimo klausimais. Tikimasi, kad ataskaitoje pateikti pastebėjimai ir praktiniai patarimai atkreips vartotojų ir finansinių paslaugų teikėjų dėmesį, suteiks naudingos informacijos ir turės teigiamos įtakos vartojimo ginčų prevencijai. Su ataskaita galima susipažinti [čia](#).

Gauta kreipimūsi

Taikūs susitarimai, vnt.

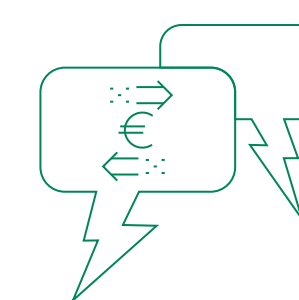
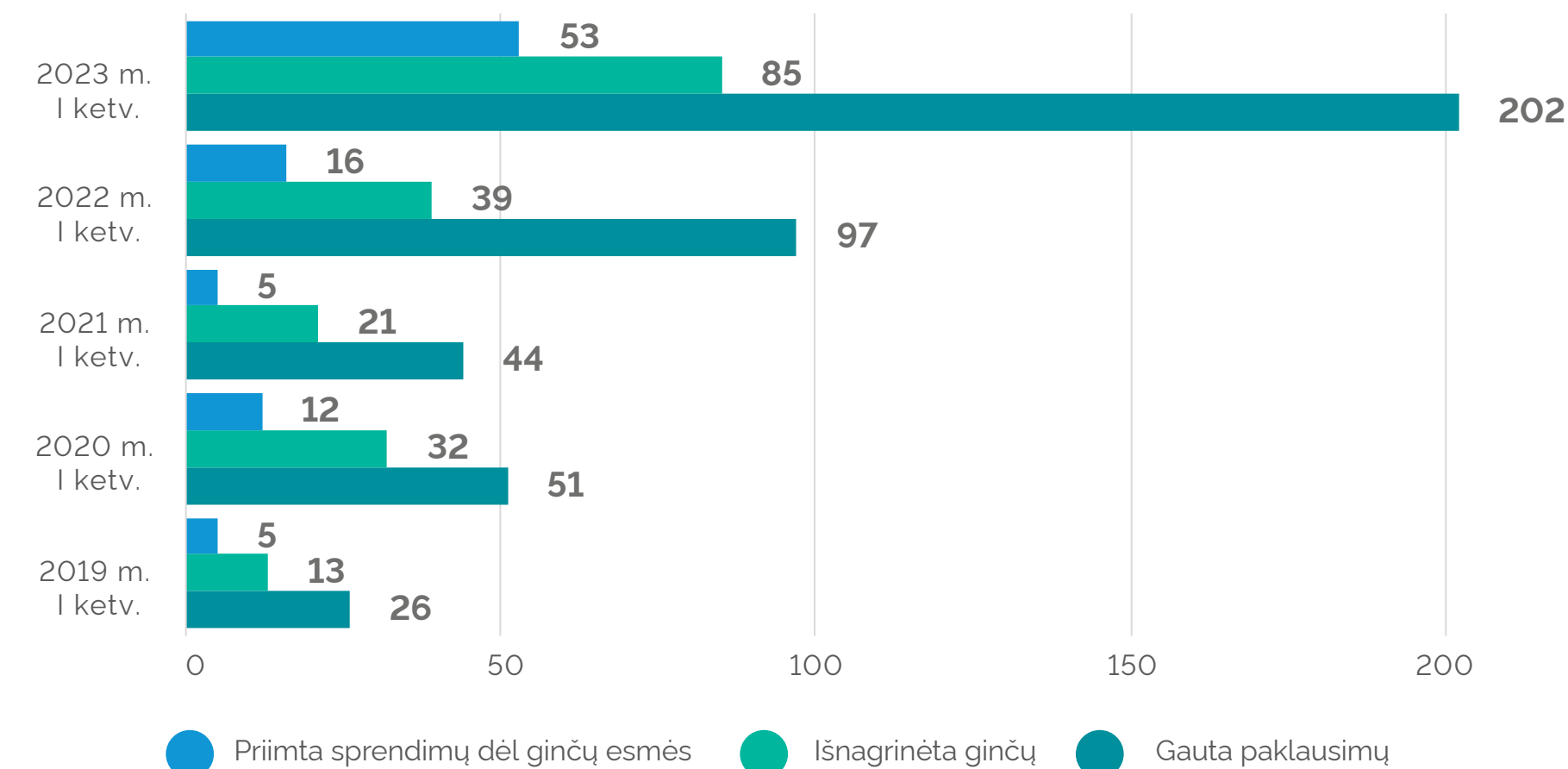


Rekordinis gautų kreipimūsi skaičius

Pirmąjį metų ketvirtį užfiksuotas didžiausias nuo 2012 m. (kai Lietuvos bankui buvo pavesta nagrinėti finansinių paslaugų vartojimo ginčus) kreipimūsi skaičius. Į Lietuvos banką vartojimo ginčų nagrinėjimo klausimais buvo kreiptasi net 317 kartų, iš jų 192 atvejais buvo gauti prašymai dėl vartojimo ginčų nagrinėjimo, o likusiais 125 – įvairaus pobūdžio paklausimai. Tokį augimą labiausiai lėmė nesutarimų su bankais augimas. Palyginti su 2022 m. I ketvirčiu, bendras kreipimūsi skaičius paaugo 55 proc.

Nesutarimai dėl mokėjimo paslaugų

Vnt.



Daugiausia nesutarimų buvo susiję su mokėjimo paslaugomis, dažniausiai – finansinių sukčiavimų atvejais

Finansinio sukčiavimo atvejų gausa ir nesutarimai dėl negrynujų pinigų mokėjimo operacijų vis dar yra pagrindinės priežastys, lemiančios didelį ginčų, susijusių su mokėjimo paslaugų teikimu, skaičių. Tokie ginčai sudarė 80 proc. (68 iš 85) visų dėl mokėjimo paslaugų kilusių ginčų (48 atvejais buvo susiję būtent su finansiniu sukčiavimu, 20 – su negrynujų pinigų operacijomis). Šiomet Lietuvos bankas ir toliau aktyviai veikia tokių ginčų prevencijos srityje ir deda pastangas, siekdamas didinti finansinių paslaugų vartotojų ir finansinių paslaugų teikėjų atsparumą sukčiavimui. Sių tikslų siekiama koordinuojant įvairias sukčiavimo prevencijos iniciatyvas, įgyvendinant sukčiavimo prevencijos priemonių plane numatytas priemones ir kt. Skatiname vartotojus būti budrius, atsakingai ir atsargiai naudoti savo turimas individualias atpažinimo priemones ir (ar) kodus, reikalingus naudojantis mokėjimo paslaugomis, o įtarus apgaulę – nedelsiant kreiptis į savo mokėjimo paslaugų teikėjus ir teisėsaugos institucijas.