

# Ginčai dėl finansinių paslaugų. 2023 m. IV ketvirtis



264

kreipimaisi

187

prašymai nagrinėti ginčus

77

paklausimai

180

išnagrinėtų ginčų

61

priimtas sprendimas dėl ginčo esmės

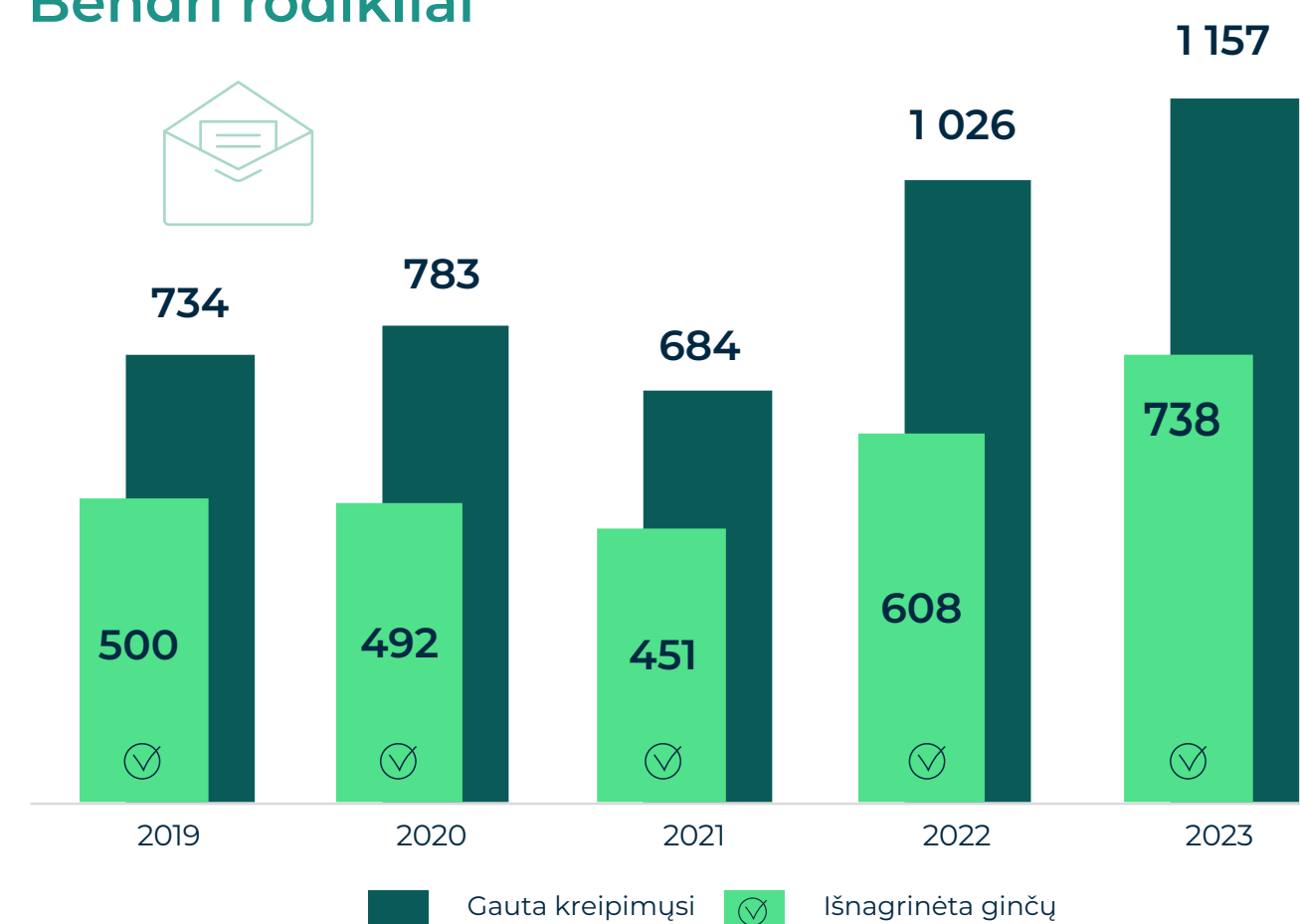
34

pasiekti taikūs susitarimai (sprendimų dėl ginčų esmės šiais atvejais priimti nereikėjo)

Čia galite susipažinti su mūsų sprendimais dėl ginčo esmės

## Gauti kreipimaisi ir išnagrinėti ginčai

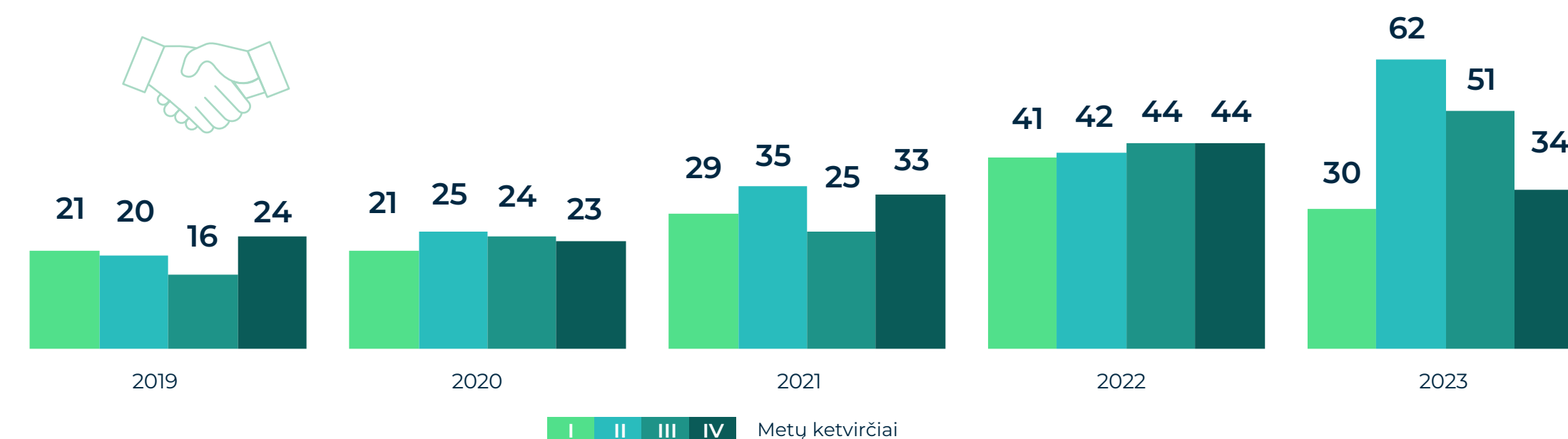
### Bendri rodikliai



### Rekordiniai metiniai gautų kreipimūsi ir išnagrinėtų ginčų rodikliai

2023 m. gauti net 1 157 kreipimaisi dėl vartojimo ginčų nagrinėjimo (737 prašymai nagrinėti vartojimo ginčus ir 420 paklausimų) ir išnagrinėti net 738 ginčai. Šie rodikliai atitinkamai 13 ir 21 proc. didesni už iki tol aukščiausius – 2022 m. rezultatus.

## Taikūs susitarimai

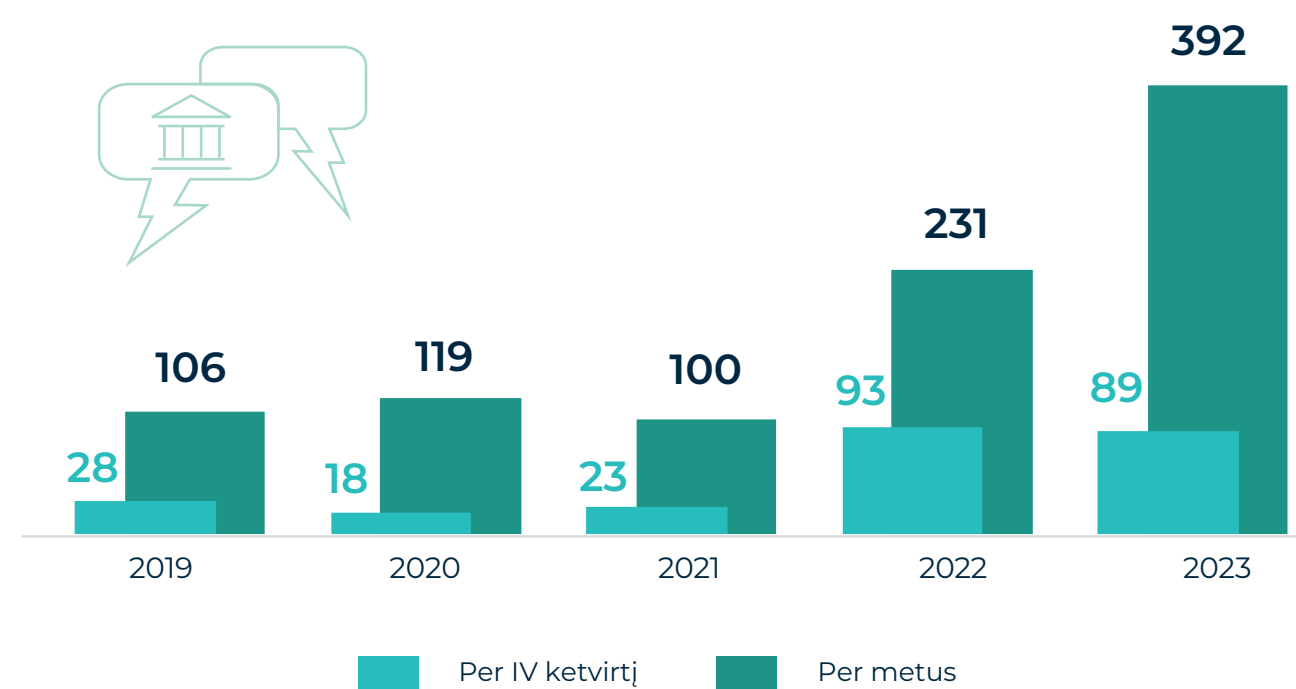


### Pasiekta daugiausia taikių susitarimų per vienus metus

2023 m. net 177 ginčai baigėsi taikiai, t. y. ginčo šalims pasiekus kompromisinį sprendimą arba finansų rinkos dalyviui patenkinus vartotojų reikalavimus.

Tokie atvejai sudaro beveik ketvirtadalį (24 %) visų išnagrinėtų ginčų. Tarpininkaudami padėjome ginčo šalims susitarti dėl daugiau kaip 330 tūkst. Eur išmokėjimo.

## Išnagrinėti ginčai su bankais



### Ginčų skaičiaus augimą daugiausia lėmė rekordiška daug nesutarimų su bankais

Per IV ketv. nesutarimų su bankais šiek tiek sumažėjo, išnagrinėti 89 ginčai (4 % mažiau nei 2022 m. IV ketv.), tačiau metiniai bankų sektoriaus rodikliai gerokai padidėjo: išnagrinėti 392 ginčai rodo 70 proc. augimą, palyginti su ankstesniu aukščiausiu metiniu rezultatu (231 ginčas), fiksuotu 2022 m.

## Finansinis sukčiavimas

Net 272 iš 738 visų per 2023 m. išnagrinėtų ginčų (iš jų 65 per IV ketv.) buvo susiję su finansinio sukčiavimo atvejais. Daugiau apie tai, kaip atpažinti sukčius ir išvengti susidūrimo su jais, skaitykite [Lietuvos banko interneto svetainėje](#).

## Ginčų prevencija

Įgyvendindamas vartojimo ginčų prevencijos priemones, Lietuvos bankas organizavo ir dalyvavo dviejuose susitikimuose su vienais stambiausių rinkos dalyvių Lietuvoje – banku ir draudimo bendrove, aptarė aktualius su vartojimo ginčų nagrinėjimu susijusius klausimus, taikaus ginčų sprendimo svarbą. Tokiais prevenciniais susitikimais siekiama užtikrinti efektyvią vartotojų teisių apsaugą, aptarti aktualias ginčų priežastis ir užkirsti kelią jiems kilti ateityje.