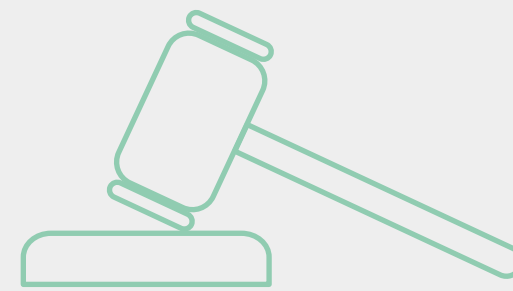


292
kreipimaisi

182
prašymai
nagrinėti
ginčus

110
paklausimų

149
išnagrinėti
ginčai

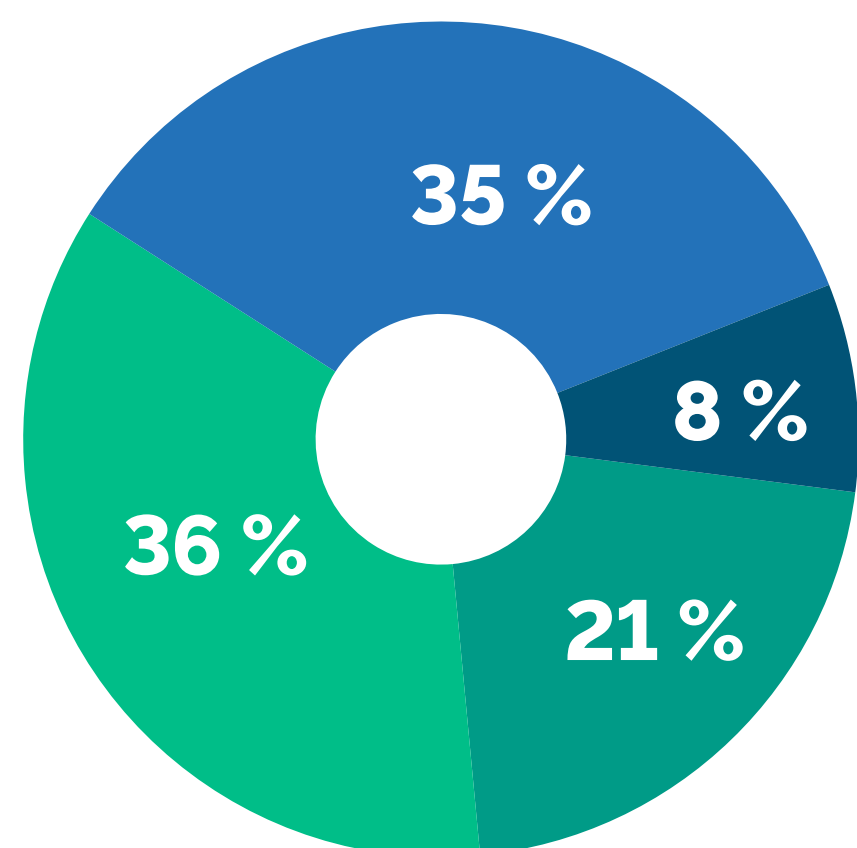


53
priimti sprendimai
dėl ginčo esmės

42
pasiekti taikūs susitarimai
sprendimų dėl ginčų esmės šiais atvejais
nereikėjo priimti

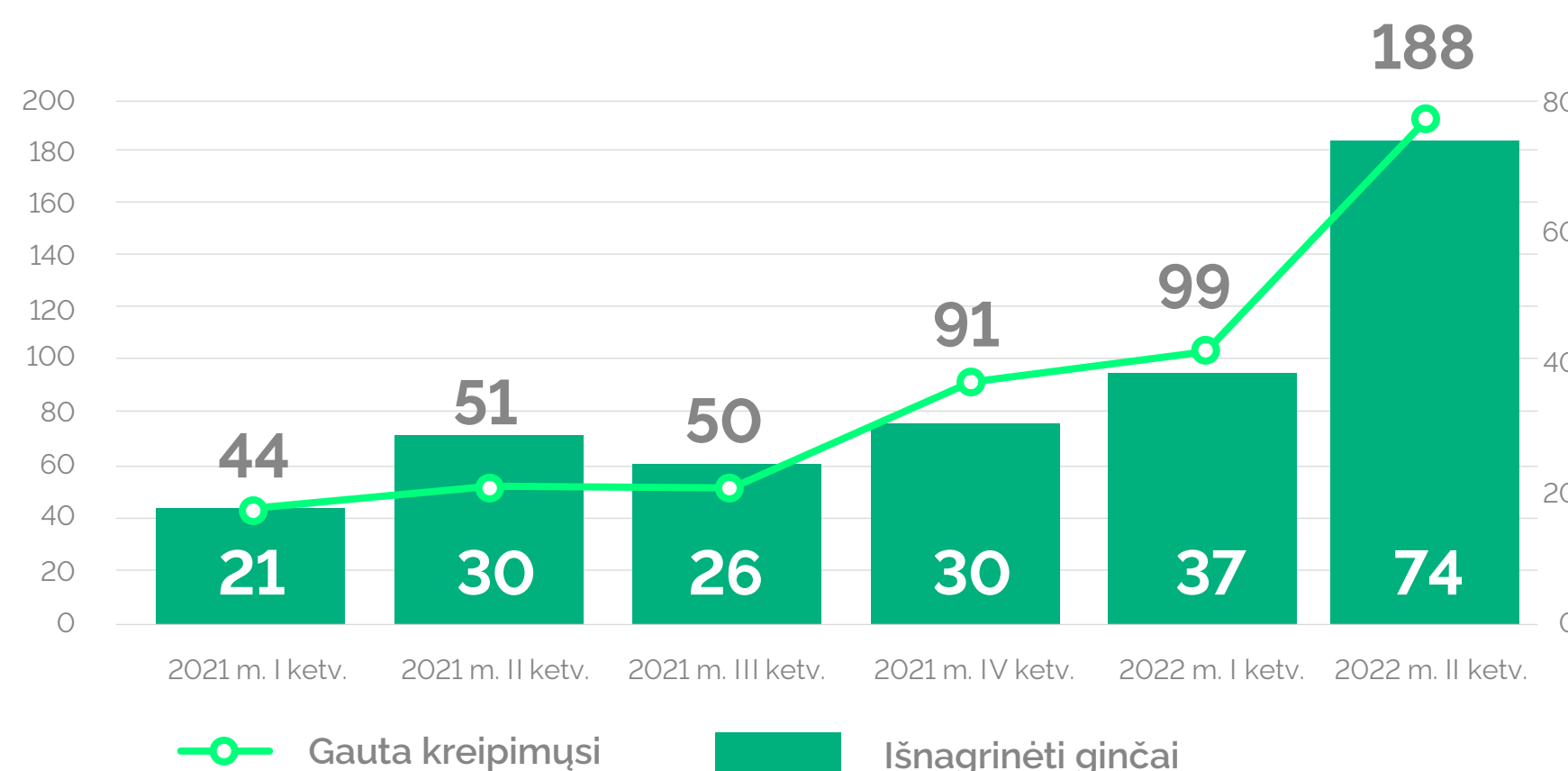
Čia galite
susipažinti su
mūsų sprendimais
dėl ginčo esmės

Išnagrinėti ginčai pagal finansų rinkos dalyvio tipą



- Draudikai
- Elektroninių pinigų įstaigos
- Bankai
- Kiti

Nesutarimai dėl mokėjimo paslaugų



Ženklus nesutarimų dėl mokėjimo paslaugų skaičiaus augimas

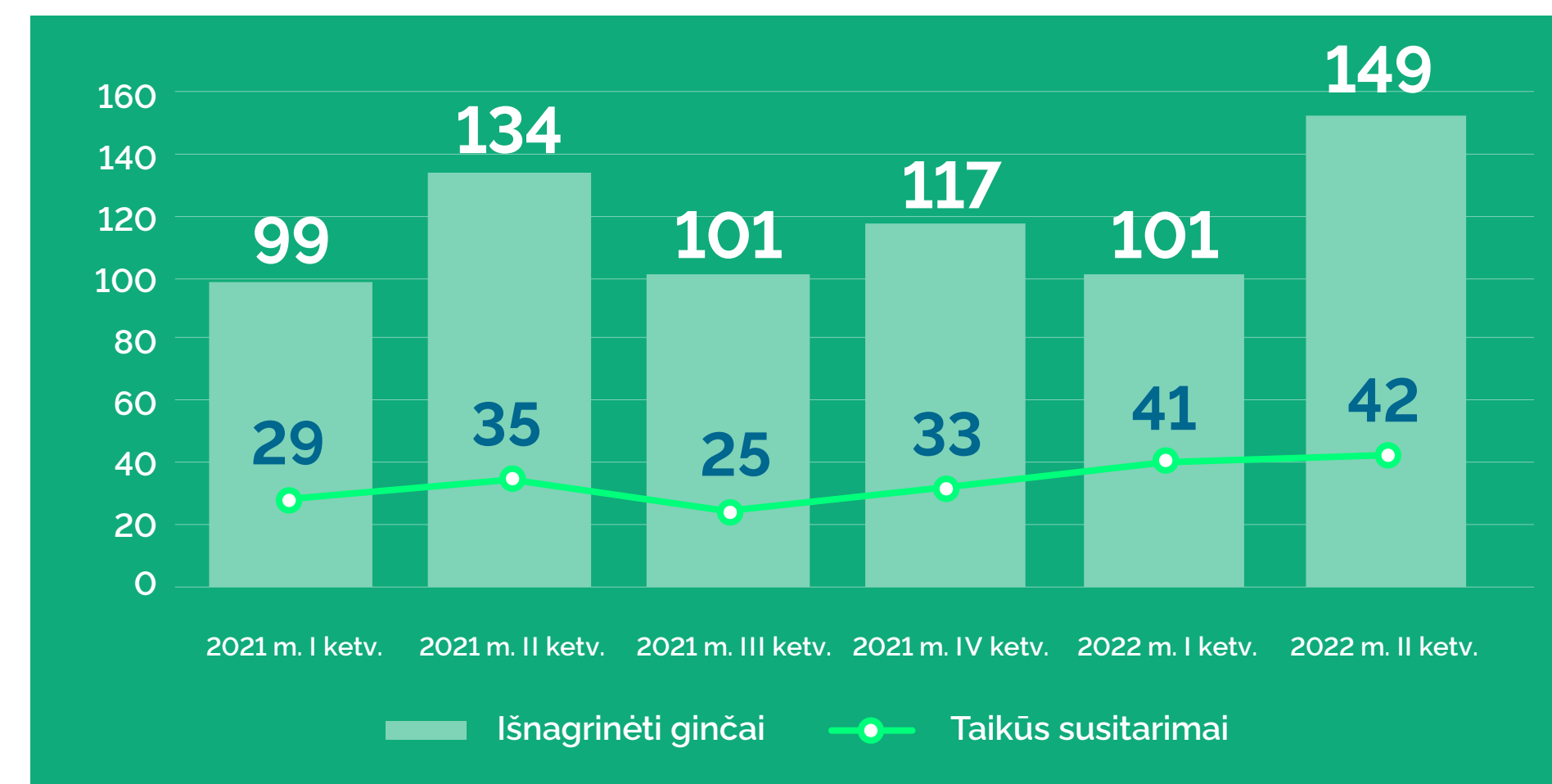
Antrąjį metų ketvirtį ir toliau labai stipriai daugėjo nesutarimų dėl mokėjimo paslaugų teikimo. Jei pirmąjį šių metų ketvirtį, palyginti su 2021 m. pirmuoju ketvirčiu, kreipimūsi skaičius padidėjo kiek daugiau nei du kartus, tai antrąjį, palyginti su praėjusių metų antruoju ketvirčiu, net tris kartus. Be to, du kartus padaugėjo ir išnagrinėtų ginčų skaičius. Abu rodikliai – rekordiniai.



Sukčiai

Lietuvos bankas toliau stebi didėjantį ginčų, kilusių dėl elektroninėje erdvėje įvykdytų mokėjimo operacijų, kuriomis tretieji asmenys siekia apgaulės būdu išvilkti vartotojų pinigus (siųsdami trumpąsias SMS žinutes ar el. laiškus su įvairiomis nuorodomis ir melagingais nurodymais, apsimesdami bankais ir kt.), skaičių. Skatiname vartotojus būti atsargiais ir neužkibti ant sukčių kabliukų. To išvengti vartotojams gali padėti „sustok–abejok–apsaugok“ principas, aptartas 2021 m. Vartojimo ginčų neteisminio sprendimo [ataskaitoje](#).

Išnagrinėtų ginčų ir taikių susitarimų santykis



Dar kartą pagerintas taikių susitarimų skaičius

Lietuvos bankas ir toliau efektyviai taikė ginčo šalių taikinimo metodus, dėl kurių antrą metų ketvirtį iš eilės buvo užfiksuotas didžiausias per vieną metų ketvirtį pasiektų taikių susitarimų skaičius. Kompromisiniais sprendimais buvo baigti 42 nesutarimai, sudarę 28 proc. visų išnagrinėtų ginčų dalį.



Prevencija

Įvyko 6 prevenciniai susitikimai su draudikais, bankais ir elektroninių pinigų įstaigomis, kurių metu aptartos pagrindinės kylančių nesutarimų priežastys ir kiti efektyviai ginčų prevencijai aktualūs klausimai.