

# Ginčai dėl finansinių paslaugų: 2022 m. IV ketvirtis



257  
kreipimasi

165  
prašymai  
nagrinėti  
ginčus

92  
paklausimai

169  
išnagrinėti  
ginčai



75  
priimti sprendimai  
dėl ginčo esmės

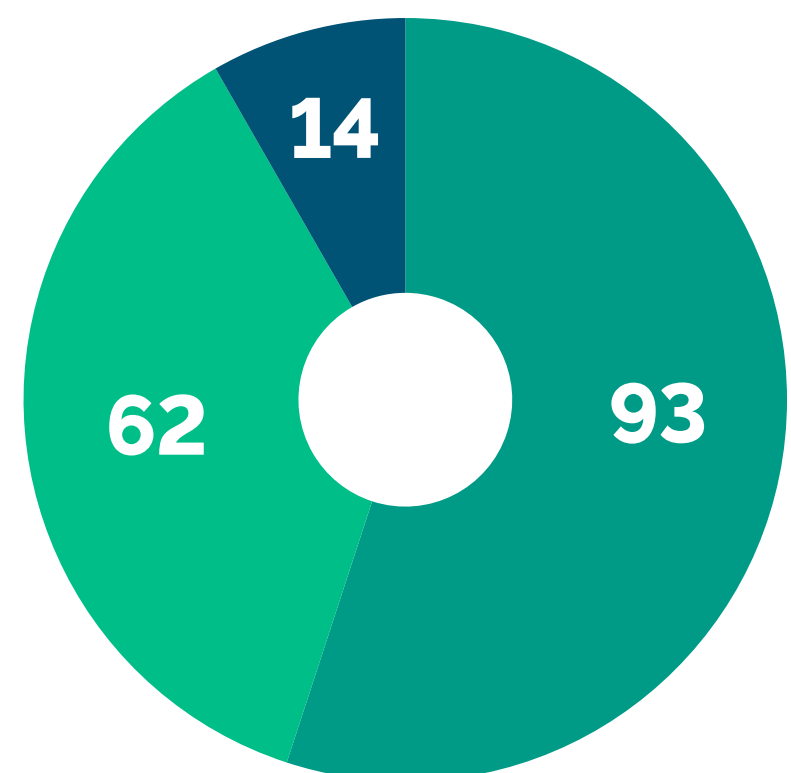
44  
pasiekti taikūs susitarimai  
sprendimų dėl ginčų esmės šiais atvejais  
nereikėjo priimti



Čia galite  
susipažinti su  
mūsų sprendimais  
dėl ginčo esmės

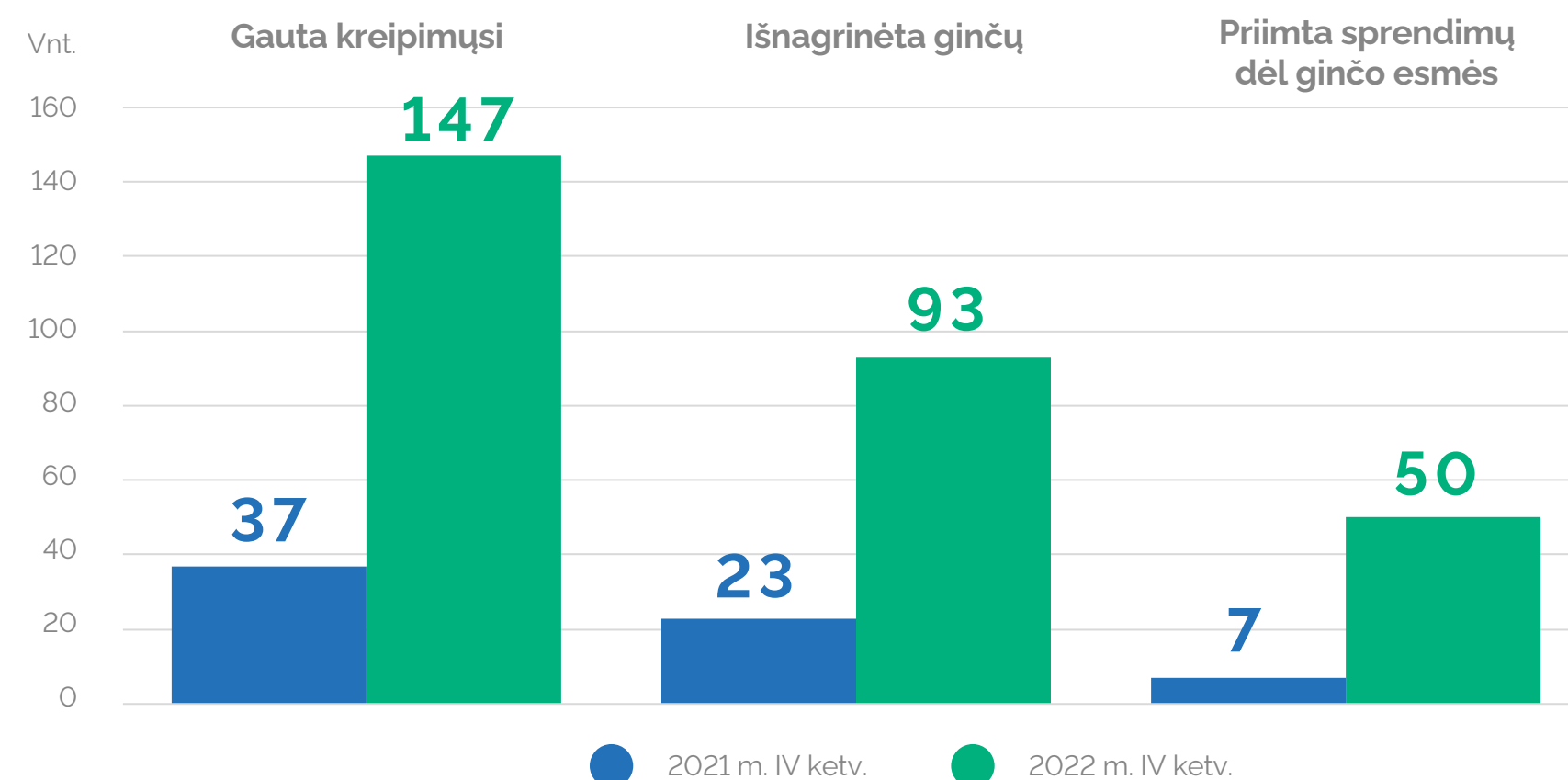
## Išnagrinėti ginčai pagal finansų rinkos dalyvio tipą

Vnt.



- Draudikai
- Bankai
- Kiti finansų rinkos dalyviai

## Nesutarimai su bankais



### Ginčų su bankais skaičius išaugo kelis kartus

Palyginti su 2021 m. IV ketvirčiu, beveik keturis kartus padidėjo kreipimūsi dėl bankų teikiamų paslaugų skaičius. Atitinkamai išnagrinėta keturis kartus daugiau ginčų ir priimta per septynis kartus daugiau sprendimų dėl ginčų esmės. Tokius aukštus rodiklius lėmė nemažėjantis finansinio sukčiavimo atvejų skaičius, o didžioji kreipimūsi ir išnagrinėtų ginčų dalis buvo susijusi su Revolut Bank UAB teikiamomis paslaugomis: nesutarimų daugiausia kilo dėl mokėjimo paslaugų (negrynujų pinigų operacijų).



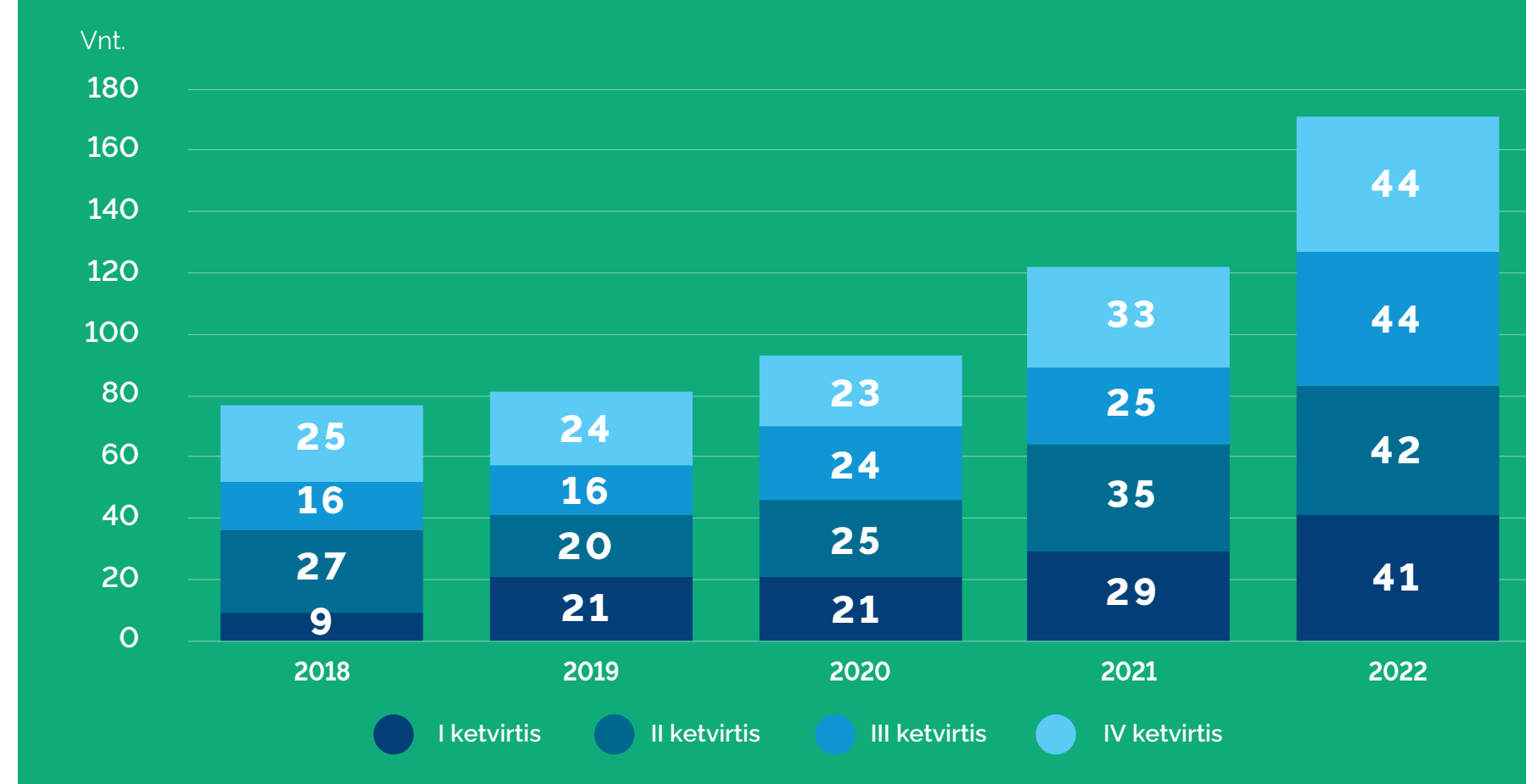
### Prevenција ir tyrimai

Įgyvendindamas vartojimo ginčų prevencijos priemones Lietuvos bankas suorganizavo du susitikimus su vienais stambiausių Lietuvoje rinkos dalyvių – banku ir draudimo bendrove. Susitikimuose aptartos pastaruoju metu dažnos ir aktualios ginčų situacijos, jų sprendimo galimybės, taikaus ginčų sprendimo svarba.



Parengta Finansinio sukčiavimo prevencijos priemonių taikymo užsienio šalyse gerosios praktikos analizė, kurioje ne tik vertinama pasirinktų užsienio valstybių finansinio sukčiavimo prevencijos taikymo praktika, bet ir analizuojama galimybė tam tikras prevencijos priemones pritaikyti Lietuvoje.

## Taikūs susitarimai



### Metai baigti rekordiniu taikių susitarimų skaičiumi

IV ketvirtį pakartotas rekordinis taikių susitarimų per vieną ketvirtį skaičius (44), o per visus 2022 m. pasiekta net 171 taika – didžiausias skaičius per vienus metus. Iki šiol daugiausia ginčų taikiais susitarimais per vienus metus baigta 2021 m. – 122, taigi jų padaugėjo 40 proc. Taikiai baigėsi 28 proc. visų per metus išnagrinėtų ginčų.



Parengta Užsienio AGS subjektų, nagrinėjančių vartojimo ginčus, susijusius su sukčiavimo būdu įvykdytomis neautorizuotomis mokėjimo operacijomis, praktikos analizė, kurios tikslas – įvertinti kitų valstybių tokio pobūdžio vartojimo ginčų nagrinėjimo praktiką, sprendžiant neautorizuotų mokėjimo operacijų metu prarastų lėšų grąžinimo vartotojams klausimus, ir jos taikymo galimybes.