

272
kreipimaisi

186
prašymai
nagrinėti ginčus

86
paklausimai

182
išnagrinėti
ginčai

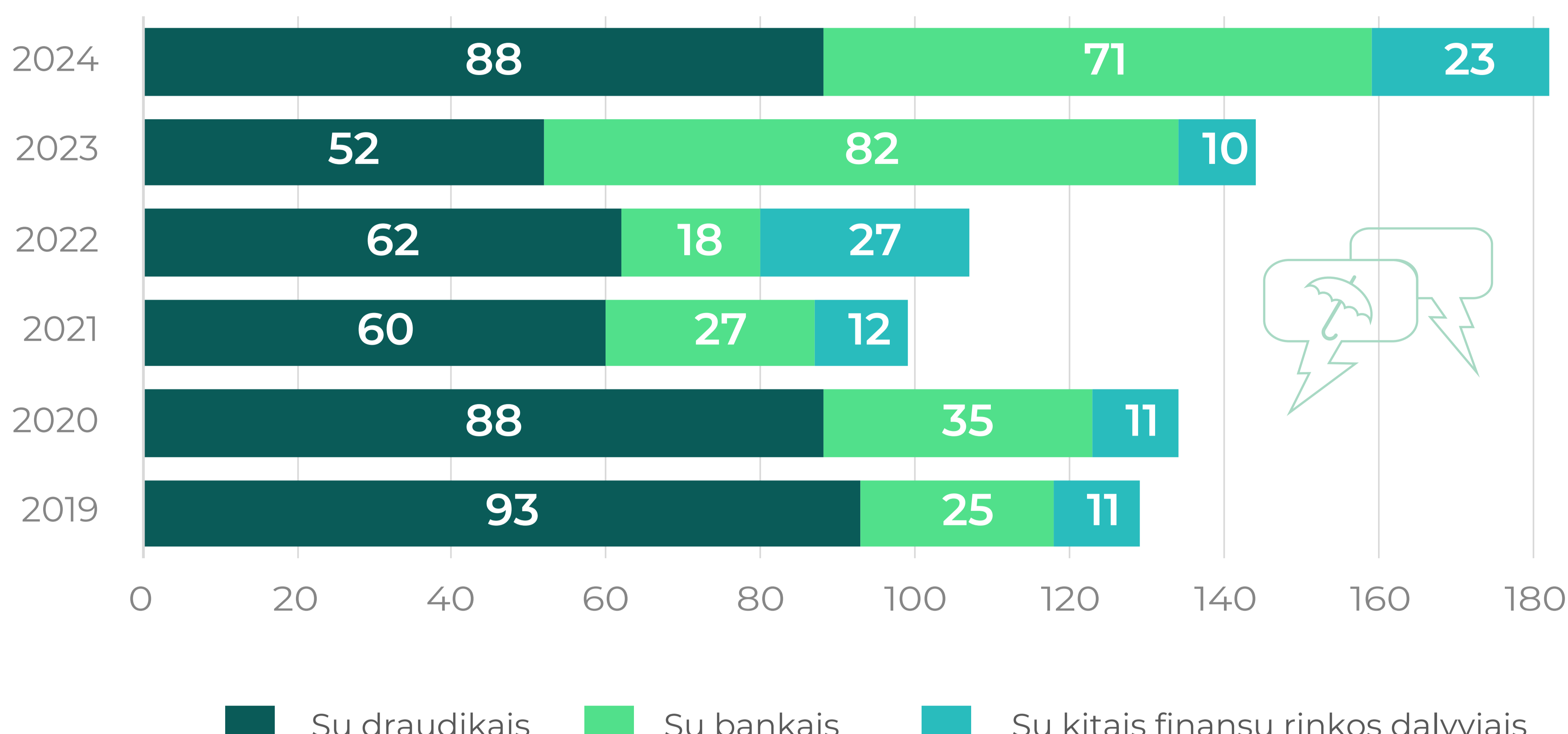
53
priimti sprendimai
dėl ginčo esmės

41
pasiektas taikus susitarimas
(sprendimų dėl ginčų esmės šiais
atvejais priimti nereikėjo)

Čia galite susipažinti
su mūsų sprendimais
dėl ginčo esmės

Išnagrinėti ginčai

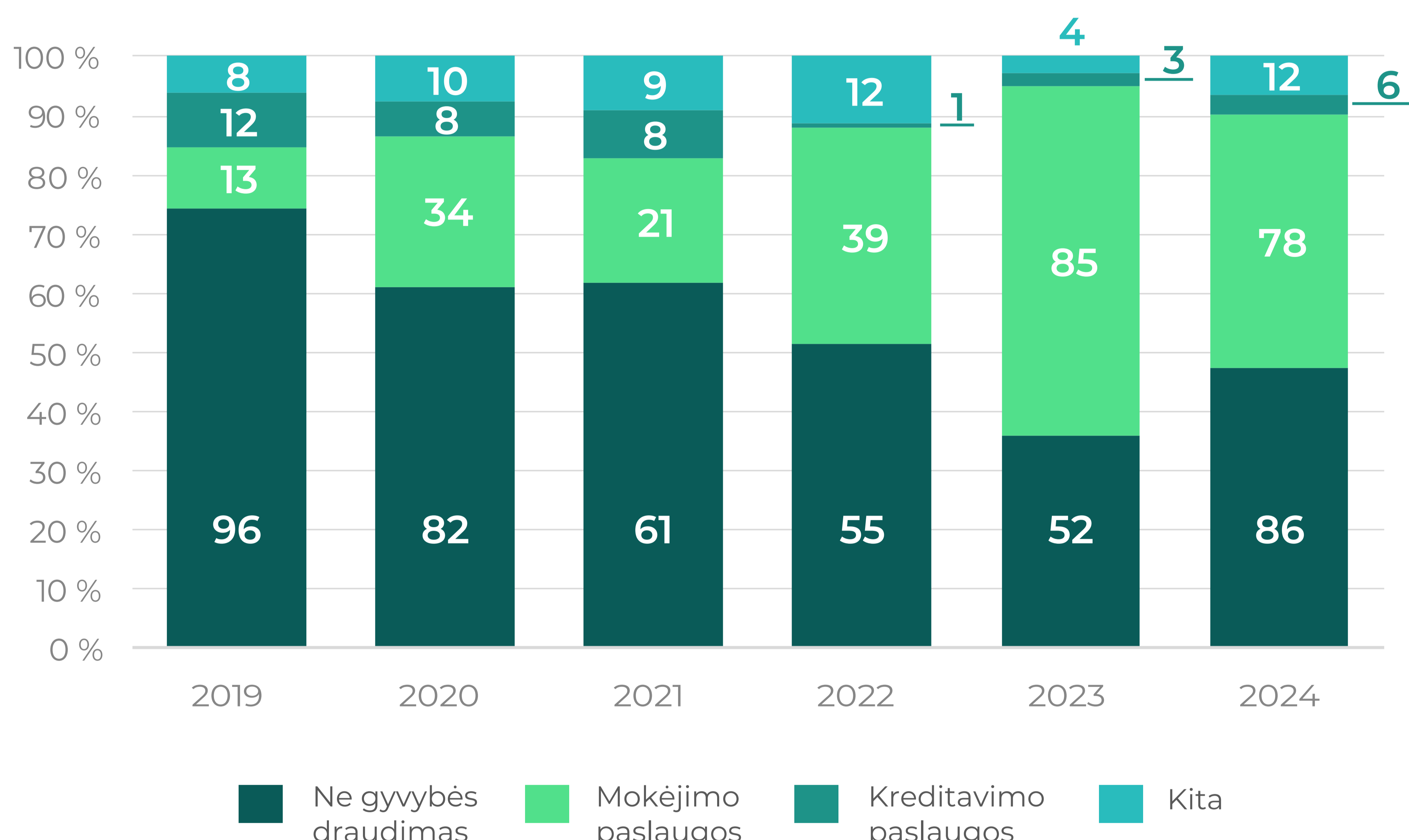
Pagal finansų rinkos dalyvio tipą



Padaugėjo ginčų su draudikais

Pirmąjį metų ketvirtį fiksuotas nesutarimų su draudimo įmonėmis augimas: palyginti su 2023 m. I ketvirčiu, gautų kreipimųsi padaugėjo 18 proc., o išnagrinėtų ginčų – 69 proc. Nesutarimų su bankais (131 gautas kreipimasis ir 71 išnagrinėtas ginčas) sumažėjo atitinkamai 25 ir 13 proc.

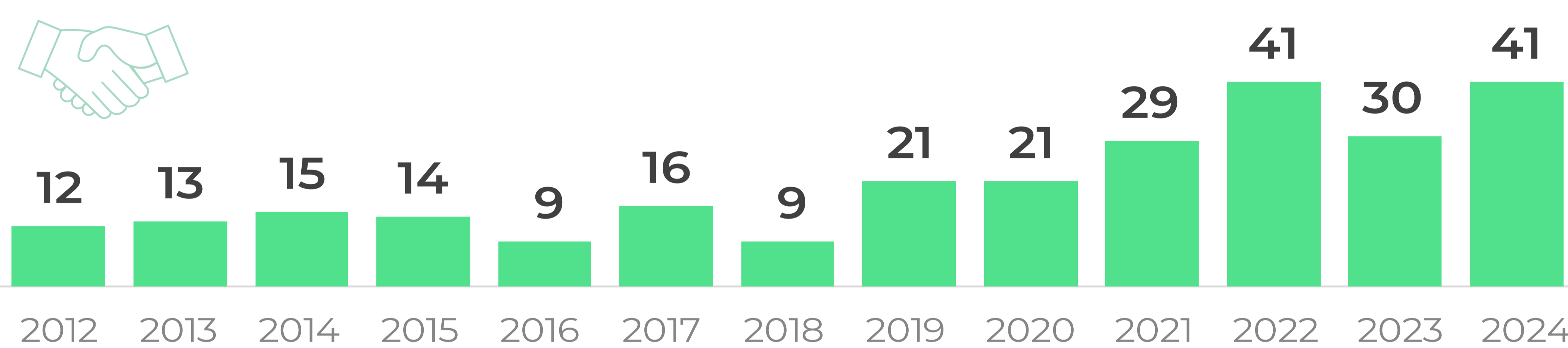
Pagal paslaugas



Dažniausiai nesutarta dėl ne gyvybės draudimo sutarčių

Apžvelgiamu laikotarpiu fiksuotas didžiausias nuo 2019 m. I ketvirčio (96 ginčai) išnagrinėtų ginčų, kilusių dėl ne gyvybės draudimo sutarčių, skaičius – 86. Dažniausiai klientai ir draudimo įmonės nesutarė dėl privalomojo transporto priemonių valdytojų civilinės atsakomybės (28), turto (27) ir kasko draudimo (13) sutarčių.

Taikūs susitarimai



Taikių susitarimų – daugiau nei tuo pačiu laikotarpiu prieš metus

Taikiai baigėsi 41 vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčas (37 % daugiau nei 2023 m. I ketv.); taip buvo antrą kartą pasiektas didžiausias taikių susitarimų per pirmąjį metų ketvirtį skaičius. Tarpininkaudami padėjome ginčo šalims susitarti dėl daugiau kaip 60 tūkst. Eur išmokėjimo.

Finansinis sukčiavimas

Ir toliau gana didelė išnagrinėtų ginčų dalis (58 iš 182) yra susijusi su finansinio sukčiavimo atvejais (8 % daugiau nei 2023 m. I ketv.). Daugiau apie tai, kaip atpažinti sukčius ir išvengti susidūrimo su jais, skaitykite [Lietuvos banko interneto svetainėje](#).

Ginčų prevencija

Įvyko du susitikimai su vienais iš didžiųjų Lietuvoje banku ir draudimo bendrove, kurių metu aptarti aktualūs su vartojimo ginčų nagrinėjimu susiję klausimai, taikaus ginčų sprendimo svarba.

Paskelbta 2023 m. Vartojimo ginčų neteisminio sprendimo ataskaita

Ataskaitoje pateikti statistiniai duomenys ir įžvalgos, suformuluotos atsižvelgiant į 2023 m. vyravusias ginčų nagrinėjimo ne teismo tvarka tendencijas, taip pat aptariamos teismų praktikos naujovės ir probleminės sritys. Tikimasi, kad ataskaita ir joje pateikti praktiniai patarimai prisidės prie finansinių paslaugų kokybės ir vartotojų finansinio raštingumo ugdymo, taip pat turės pozityvios įtakos vartojimo ginčų prevencijai. Su ataskaita galima susipažinti [Lietuvos banko interneto svetainėje](#).