

# Ginčai dėl finansinių paslaugų: 2022 m. III ketvirtis

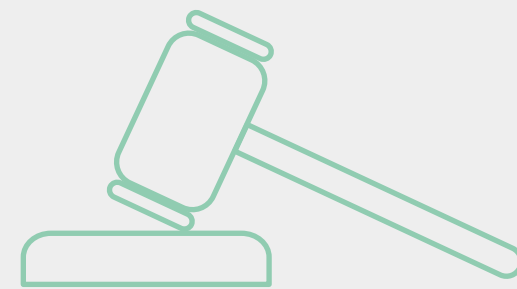


271  
kreipimasis

178  
prašymai  
nagrinėti  
ginčus

93  
paklausimai

176  
išnagrinėti  
ginčai

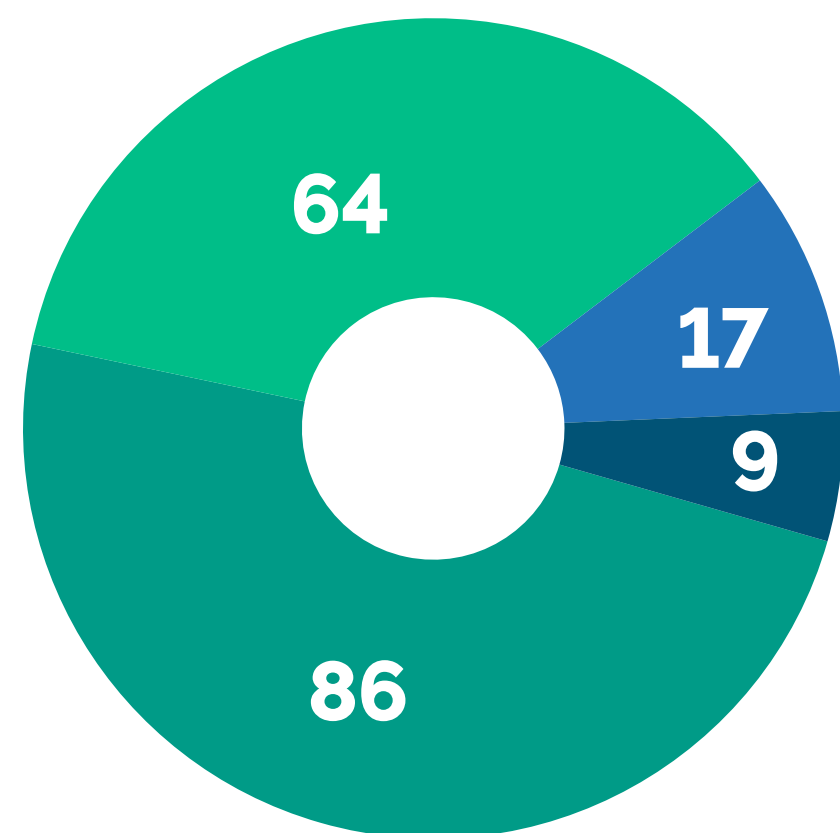


69  
priimti sprendimai  
dėl ginčo esmės

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

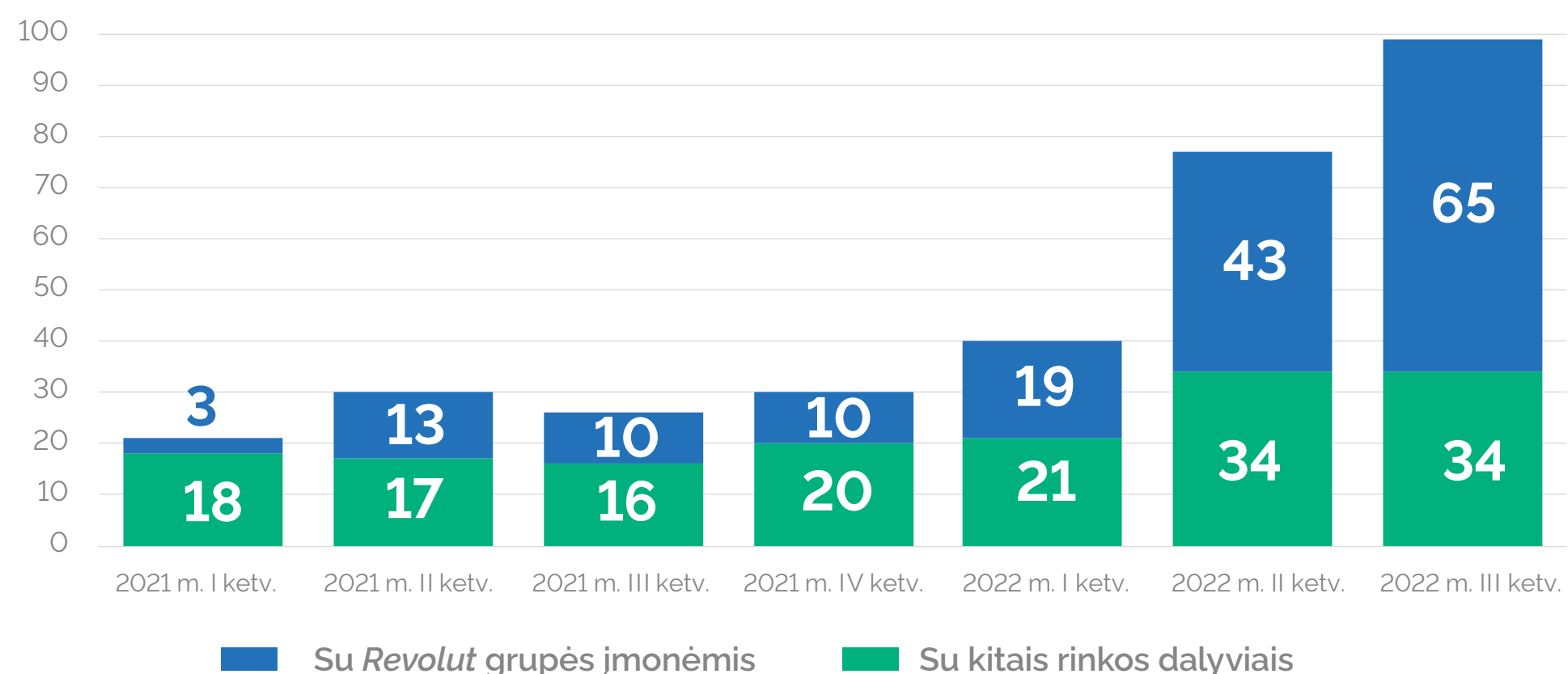
Čia galite  
susipažinti su  
mūsų sprendimais  
dėl ginčo esmės

## Išnagrinėti ginčai pagal finansų rinkos dalyvio tipą



- Draudikai
- Elektroninių pinigų įstaigos
- Bankai
- Kiti

## Ginčai dėl mokėjimo paslaugų



### Rekordinis išnagrinėtų ginčų skaičius

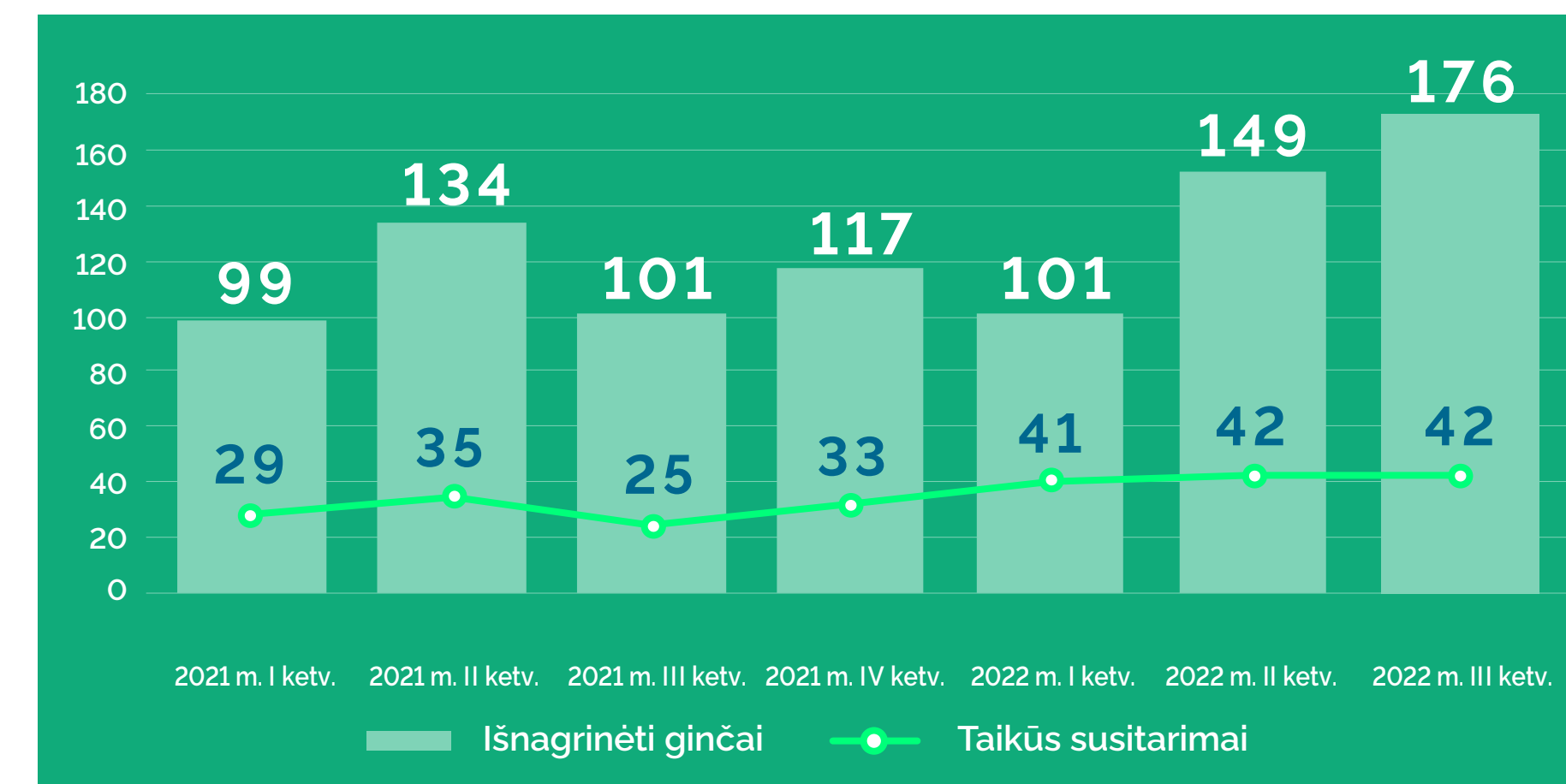
Šiuo laikotarpiu Lietuvos bankas išnagrinėjo net 176 ginčus ir tai yra didžiausias rodiklis per vieną ketvirtį nuo 2012 m., kai Lietuvos bankui buvo pavesta finansinių paslaugų vartojimo ginčų nagrinėjimo funkcija. Tokį didėjimą daugiausia lėmė toliau augantis nesutarimų dėl mokėjimo paslaugų skaičius. Didžiąją jų dalį sudarė ginčai su Revolut grupės įmonėmis – Revolut Payments UAB ir nuo 2022 m. liepos 1 d. jos teises bei pareigas perėmusia Revolut Bank UAB.



### Toliau nemažėja finansinio sukčiavimo atvejų

Aptariamą ketvirtį tebebuvo pastebimai didelis gaunamų kreipimųsi, turinčių finansinio sukčiavimo elementų, skaičius. Dažniausiai, apsimitant banku, siunčiamos SMS žinutės su melaginga informacija dėl sąskaitos atblokovimo, uždarymo ar įtartinų operacijų sąskaitoje ir prašoma atlikti tam tikrus veiksmus. Tokias žinutes gavę asmenys paspaudžia jose pateiktas nuorodas ir imituotose bankų interneto svetainėse suveda tik jiems žinomas mokėjimo priemonių duomenis (mokėjimo kortelių numerius, CVC kodus ir kt.), kurie vėliau panaudojami sukčių mokėjimo operacijoms atlikti. Taip pat neretai nukenčia vartotojai, siekiantys parduoti kokią nors prekę per interneto skelbimų puslapius. Nepaisant to, kad patys neturi tikslo ką nors pirkti, vartotojai kartais būna apgauti pirkėjais apsimitusių asmenų, kurie tam, kad neva būtų patvirtintas lėšų gavimas į sąskaitą, pateikia nuorodas į imituotas siuntų bendrovių, kurios turėtų pristatyti perkamą prekę, interneto svetaines, o jose prašoma suvesti prekės siuntėjo mokėjimo kortelės duomenis. Neapsižiūrėję vartotojai kartais ne tik suveda kortelės numerį, jos turėtojo duomenis ir CVC kodus, bet ir patvirtina mokėjimo operaciją, suvesdami ir savo atpažinties priemones slaptažodį (pvz., „Smart-ID“ PIN 1 kodą). Taip yra inicijuojamos mokėjimo operacijos į sukčių mokėjimo sąskaitas. Dar kartą raginame mokėjimo paslaugų vartotojus būti atidiems ir kritiškai vertinti panašaus pobūdžio žinutes, neatlikti prašomų veiksmų ir saugoti savo asmeninius duomenis. Jeigu duomenys vis dėlto buvo perduoti sukčiams, skatiname nedelsiant kreiptis į savo mokėjimo paslaugų teikėją ir policiją.

## Išnagrinėtų ginčų ir taikių susitarimų santykis



### Ir toliau yra didelis taikių susitarimų skaičius

Trečiąjį ketvirtį buvo pakartotas ankstesnį ketvirtį pasiektas rekordinis taikių susitarimų skaičius. Kompromisiniais sprendimais vėl buvo baigti 42 nesutarimai, sudarę 24 proc. visų išnagrinėtų ginčų.