

# Ginčai dėl finansinių paslaugų: 2021 m. II ketv.



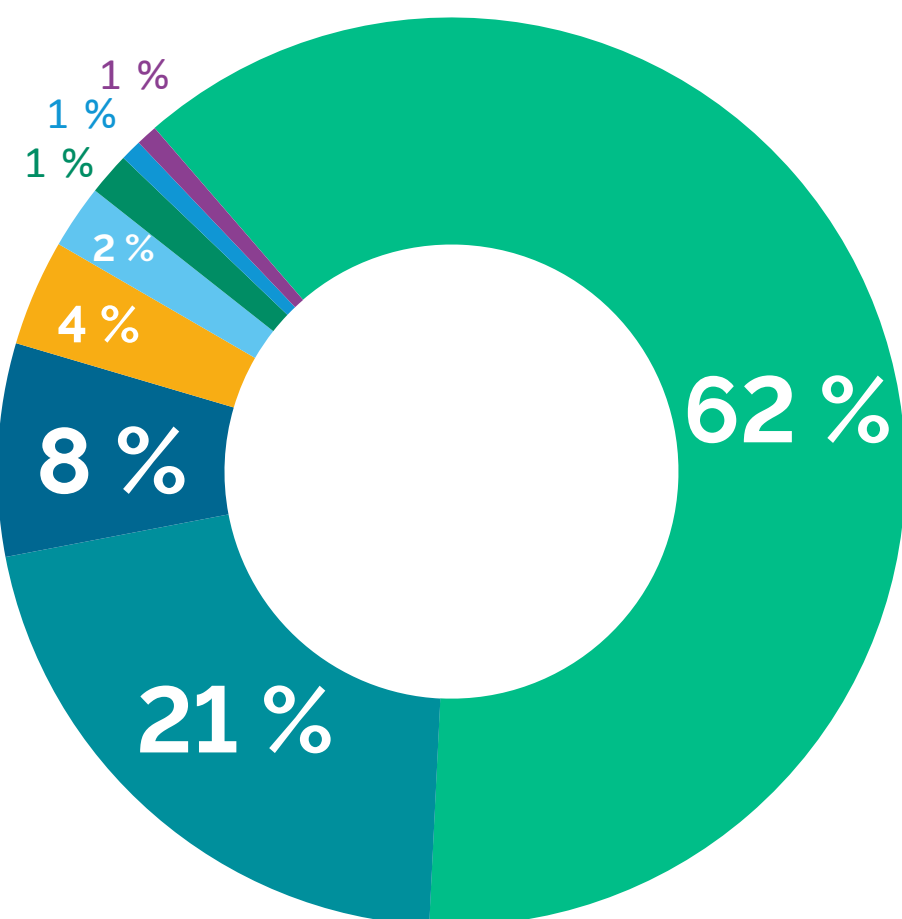
174 kreipimaisi:

129 prašymai nagrinėti ginčus

45 paklausimai

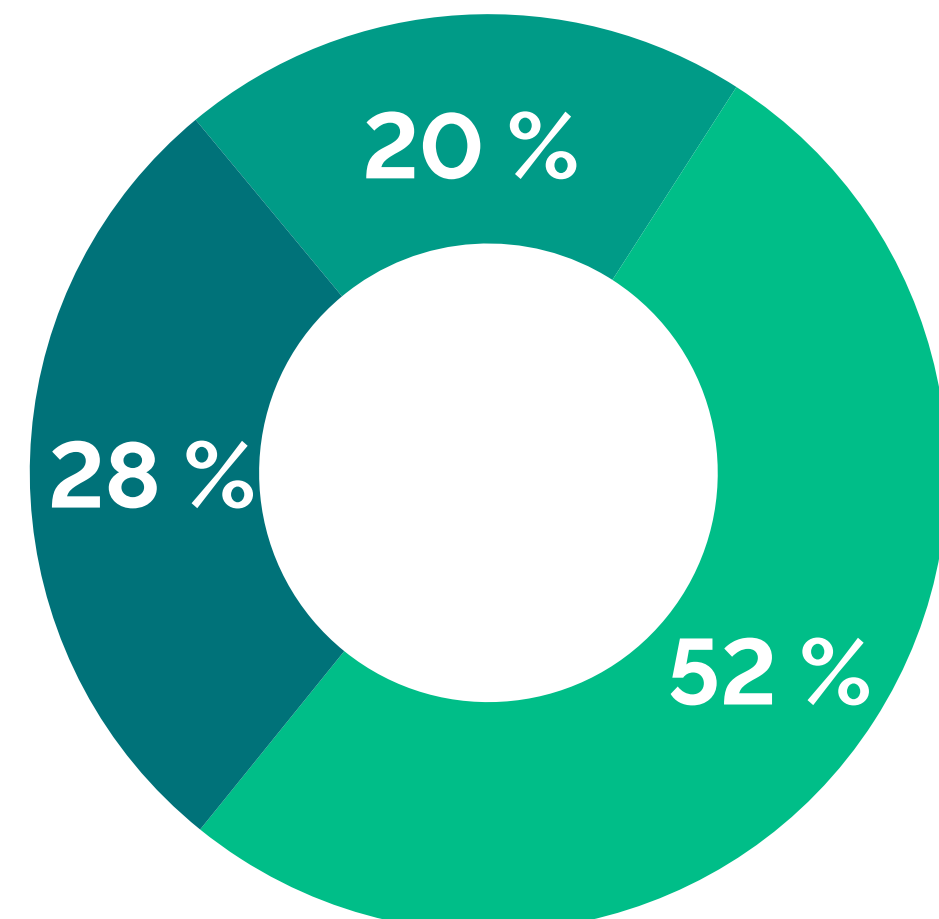
132 išnagrinėti ginčai

## Išnagrinėti ginčai pagal paslaugos tipą



- Ne gyvybės draudimas
- Mokėjimo paslaugos
- Kreditavimo paslaugos
- Investicinės paslaugos
- Nefinansinės paslaugos
- Gyvybės draudimas
- Indėlių ir kitų grąžintinų lėšų priėmimas
- Kita

## Išnagrinėti ginčai pagal finansų rinkos dalyvio tipą



- Su draudikais
- Su bankais
- Su kitais FRD

## Vartotojai



Siekdami užtikrinti vartotojų apsaugą, bendradarbiauti su vartotojų atstovais, taip pat prevenciniais tikslais, periodiškai susitinkame su vartotojų asociacijomis.

Gegužės mėn. vykusiam susitikime su vartotojų asociacijomis aptarėme ir svarbiausias naujoves ginčų nagrinėjimo srityje:



naują vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčų nagrinėjimo strategiją, paremtą aktyviu taikių susitarimų skatinimu. Plačiau apie tai [2020 metų ginčų nagrinėjimo apžvalgoje](#);



naują galimybę vartotojams dėl ginčo nagrinėjimo kreiptis per Elektroninius valdžios vartus. Plačiau galima susipažinti [čia](#).

## Rinka

### Įvyko prevencijai skirti susitikimai su 6 finansų rinkos dalyviais



Nuo 2018 m. vykdome ginčų prevencijai užtikrinti skirtus susitikimus su didžiausiais finansų rinkos dalyviais. Pastebime, kad, aptarus tam tikras problemas su FRD, pasikartojančių kreipimųsi mažėja arba visiškai jų nelieka.

Priimti 34 sprendimai dėl ginčo esmės



Čia galite susipažinti su mūsų sprendimais dėl ginčo esmės

Mūsų prioritetas yra aktyvus ginčo šalių skatinimas ginčus spręsti taikiu būdu.

Kodėl svarbu skatinti taikius susitarimus?



Išsprendusios nesutarimus taikiu būdu šalys išsaugo gerus santykius ir gali toliau bendradarbiauti, palaikomas pasitikėjimas finansinių paslaugų rinka.



Pastebime, kad pradėjus aktyviai skatinti ginčo šalis nesutarimus spręsti taikiu būdu, bendras vartotojų naudai, ir taikiais susitarimais apgintų vartotojų interesų kiekis išaugo.

### Vartotojų naudai priimtų sprendimų sąsajos su taikių susitarimų skaičiumi (per ketvirtį)

