

152
kreipimaisi

106
prašymai nagrinėti ginčus

46
paklausimai

101
išnagrinėtas ginčas



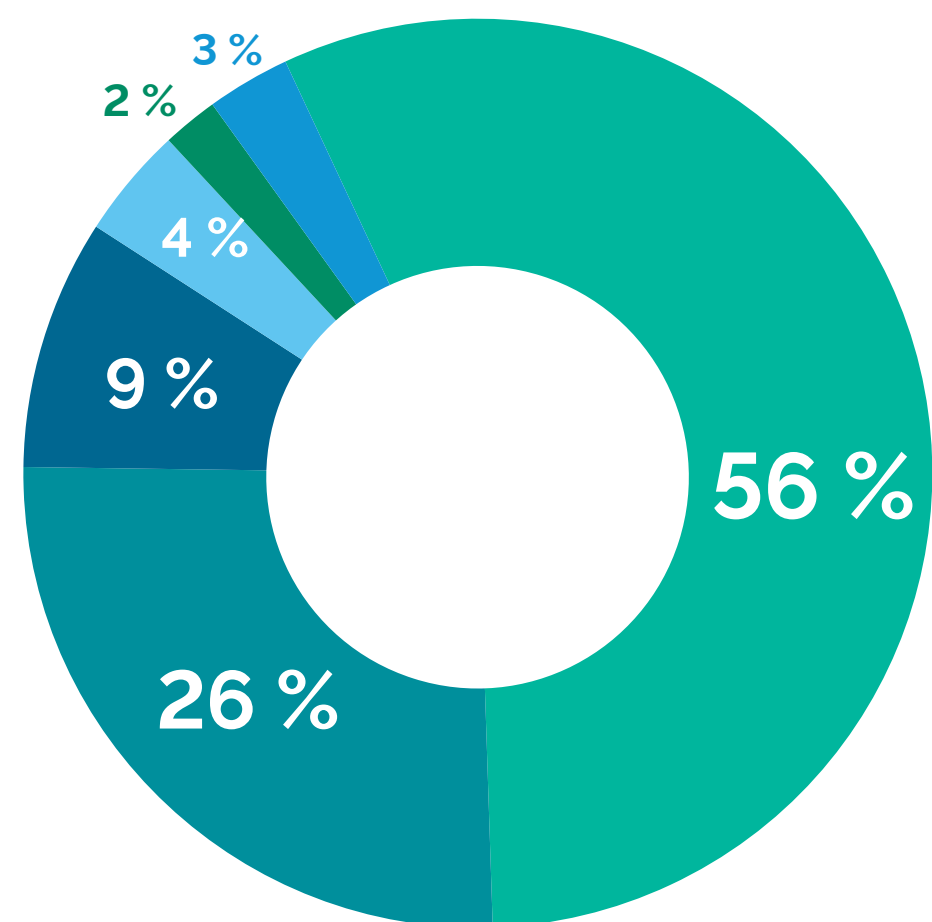
33
priimti sprendimai dėl ginčo esmės

25
pasiekti taikūs susitarimai sprendimų šiais atvejais nereikėjo priimti.



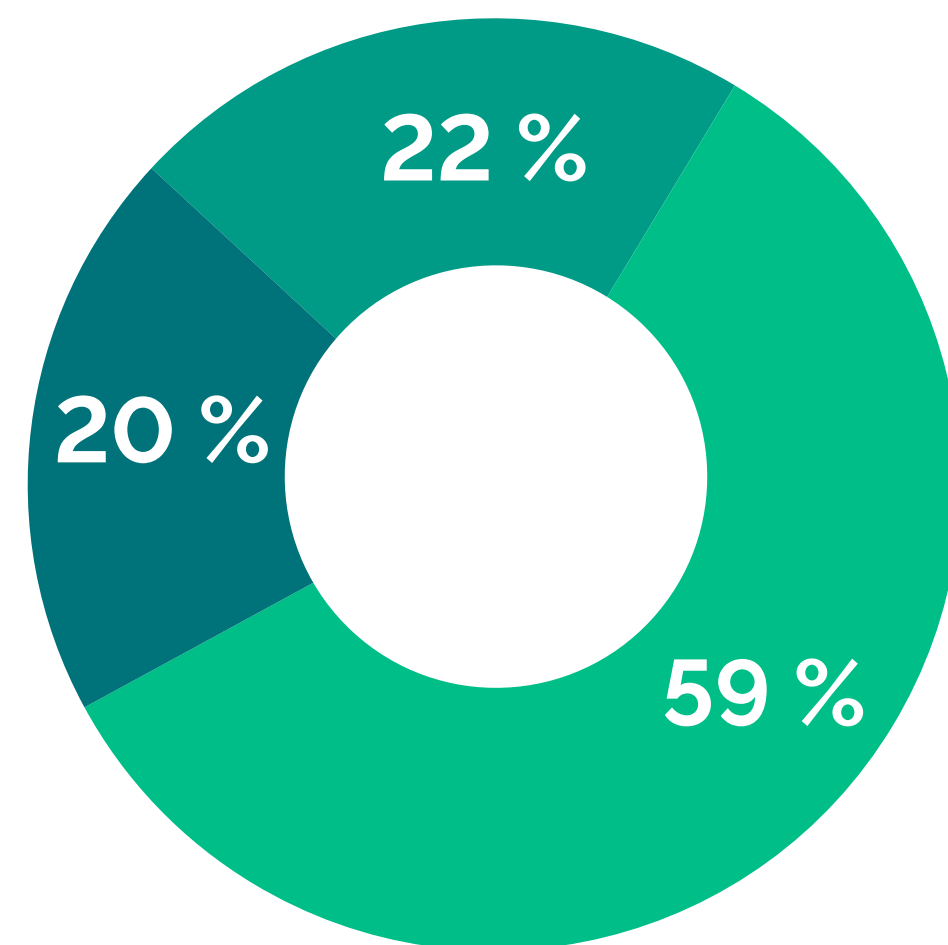
Čia galite susipažinti su mūsų sprendimais dėl ginčo esmės

Išnagrinėti ginčai pagal paslaugos tipą



- ne gyvybės draudimas
- mokėjimo paslaugos
- kreditavimo paslaugos
- nefinansinės paslaugos
- gyvybės draudimas
- indėlių ir kitų grąžintinių lėšų priėmimas

Išnagrinėti ginčai pagal finansų rinkos dalyvio tipą



- su draudikais
- su bankais
- su kitais FRD

Taikūs susitarimai (proc.) nuo visų išnagrinėtų ginčų (per ketvirtį)



Prevenција:

2 susitikimai su finansų rinkos dalyviais



Vykdydami prevencinius susitikimus su didžiausiais finansų rinkos dalyviais, pastebime, kad, aptarus tam tikras problemas pasikartojančių kreipimųsi mažėja arba visiškai nelieka.

Išanalizavome ir palyginome įvairiose ES valstybėse taikomus ginčų tarp finansų įstaigų ir vartotojų nagrinėjimo ir taikių susitarimų skatinimo metodus.



Siekdami įvertinti savo taikomą ginčų prevencijos praktiką, kreipėmės į kitas Europos Sąjungoje veikiančias ginčus nagrinėjančias institucijas bei Jungtinės Karalystės finansinių paslaugų ombudsmeno instituciją prašydami pateikti informaciją apie jų vykdomą ginčų prevenciją ir priemones, kuriomis ją įgyvendina.



Iš atsakymus pateikusių ginčus ne teismo tvarka nagrinėjančių institucijų pateiktų atsakymų paaiškėjo, kad Lietuvos bankas yra viena iš nedaugelio institucijų, aktyviai veikiančių ginčų prevencijos srityje, o Lietuvos banko pasitelkiamos taikomos ginčų prevencijos priemonės atitinka kitų ES šalių užsienio šalių institucijų, kurios nurodė, kad savo veikloje aktyviai taiko ginčų prevenciją, bei UK finansinių paslaugų ombudsmeno įgyvendinamas ginčų prevencijos priemones.