

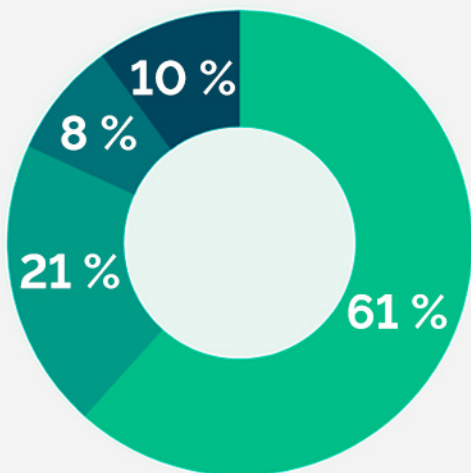
**162**  
kreipimaisi

**107**  
prašymai  
nagrinėti  
ginčus

**55**  
paklausimai

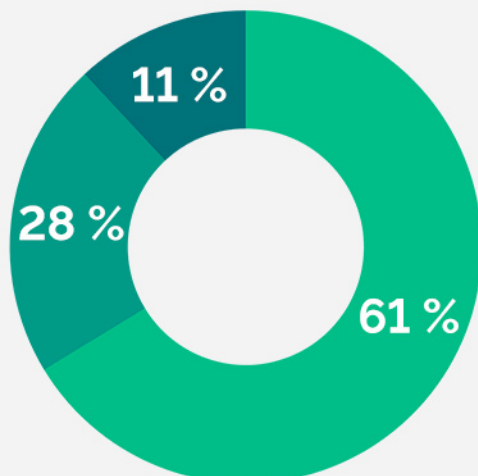
**98**  
išnagrinėti  
ginčai

## Išnagrinėti ginčai pagal paslaugos tipą



- Ne gyvybės draudimas
- Mokėjimo paslaugos
- Kreditavimo paslaugos
- Kita

## Išnagrinėti ginčai pagal finansų rinkos dalyvio tipą



- Su draudikais
- Su bankais
- Su kitais FRD



## 2020 m. keitėsi ginčų nagrinėjimo strategija

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



## Pradėta naudoti

elektroninė finansinių paslaugų vartojimo ginčų nagrinėjimo sistema [e. byla](#)



## Parengta 2020 m.

Vartojimo ginčų neteisminio sprendimo [ataskaita](#)

## Priimti 25 sprendimai dėl ginčo esmės



Čia galite susipažinti su mūsų sprendimais dėl ginčo esmės

Dėl 28 ginčų buvo pasiekti taikūs susitarimai. Tai reiškia, kad sprendimų šiais atvejais nereikėjo priimti. Taikūs susitarimai sudaro 29 proc. visų išnagrinėtų ginčų, o tai yra didžiausias skaičius per pastaruosius penkerius metus

## Taikūs susitarimai, palyginti su visais išnagrinėtais ginčais



## Darbas su rinka

Nuo 2018 m. vykdomė ginčų prevencijai užtikrinti skirtus susitikimus su didžiausiais finansų rinkos dalyviais, jų metu pateikiame su ginčų prevencija susijusias išvalgas.

Pastebime, kad, aptarus tam tikras problemas su finansų rinkos dalyviais, pasikartojančių kreipimų mažėja arba visiškai jų nelieka.