

## GINČŲ NAGRINĖJIMAS LIETUVOS BANKE

2014 m. II ketvirtis

|   | SU BANKAIS | SU DRAUDIMO ĮMONĖMIS | SU KITAIŠ FINANSŲ RINKOS DALYVIAIS | IŠ VISO |
|---|------------|----------------------|------------------------------------|---------|
| Išnagrinėtų kreipimųsi dėl ginčų skaičius <sup>1</sup>  | 32         | 81                   | 18                                 | 131     |
| Ginčo pabaiga pasiekus susitarimą arba finansų rinkos dalyviui patenkinus vartotojo reikalavimą | 1          | 10                   | 1                                  | 12      |
| Ginčo pabaiga Lietuvos bankui priėmus sprendimą:  | 9          | 31                   | 3                                  | 43      |
| ▪ patenkinti vartotojo reikalavimus   | 0          | 7                    | 0                                  | 7       |
| ▪ iš dalies patenkinti vartotojo reikalavimus   | 0          | 9                    | 1                                  | 10      |
| ▪ atmesti vartotojo reikalavimus  | 9          | 15                   | 2                                  | 26      |
| Vartotojo kreipimasis persiūstas finansų rinkos dalyviui, pasiūlant ginčą spręsti taikiai       | 7          | 20                   | 8                                  | 35      |
| Ginčas nenagrinėtas dėl procesinių kliūčių  | 15         | 20                   | 6                                  | 41      |

<sup>1</sup> Ši duomenų eilutė pradėta skelbti tik nuo 2013 m.